

TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSET ALKON TARJOAMASTA KOULUTUKSESTA

Heidi Honkanen

Opinnäytetyö
Lokakuu 2012

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU



Tekijä(t) HONKANEN, Heidi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 28.10.2012
	Sivumäärä 60	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (x)
Työn nimi TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSET ALKON TARJOAMASTA KOULUTUKSESTA		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) PAUKKU, Päivi		
Toimeksiantaja(t) Alko OY, Anu Henttonen		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, mitä mieltä Alkon työntekijät ovat Alkon tarjoamasta koulutuksesta ja oman itsensä kehittämisestä.</p> <p>Tutkimusta varten kerättiin kyselylomakkeella tietoja Helsingin ja Uudenmaan Alkojen työntekijöiltä. Vastauksia kyselyyn saatiin 104 ja vastausprosentti oli 28 %. Sen jälkeen tiedot syötettiin SPSS ohjelmaan ja analysoitiin. Tutkimus oli luonteeltaan kvantitatiivinen tutkimus.</p> <p>Vastausten perusteella työntekijät suhtautuvat erittäin positiivisesti tarjottuun koulutukseen ja siihen osallistutaan mielellään. Vastaajien mukaan koulutuksessa on hyvää se, että se on monipuolista, käytännön läheistä ja että silloin päästään maistelemaan myytäviä tuotteita monipuolisesti. Työntekijöiden mielestä koulutusta tulisi yksilöidä enemmän ja sitä pitäisi yleisesti ottaen olla enemmän. Sekä positiivisessa palautteessa että kehitysehdotuksissa vastukset olivat hyvin samankaltaisia vastaajasta riippumatta.</p> <p>Kehitysehdotuksia Alkon koulutuksen parantamiseksi itseopiskelun parempi tukeminen ja organisoiminen, sekä myymälöissä tapahtuvat koulutuksen ja tiedon jakamisen kehittäminen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Alko, koulutus, henkilöstön kehittäminen, itseopiskelu		
Muut tiedot		



Author(s) HONKANEN, Heidi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 28102012
	Pages 60	Language Finnish
		Permission for web publication (x)
Title EMPLOYERS WIEWS ON THE EDUCATION OFFERED BY ALKO		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) PAUKKU, Päivi		
Assigned by Alko Oy, Anu Henttonen		
<p>Abstract</p> <p>The objective of the thesis was to study how the employers viewed the education and developing their product knowledge, offered by Alko</p> <p>The data was collected from the employers of Helsinki and Uusimaa by using the question form. After this the data was analyzed by the SPSS-program. 104 responses were received the answer per sent being 28 %. The study was quantitative.</p> <p>Based on the study it can be said that the employers regarded the education offered very positive and that they liked to take part in it. According to the respondents, it was good that the education was versatile, practical, and they could to taste the products which are on sale. However, the employers consider that the education should be made more individual and that there should be more education in general.</p> <p>Development suggestions for improving the education were to organize and support self-studying as well as to develop this education and information sharing in the stores.</p>		
Keywords Alko, education, developing of the employers, self-studying		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

<u>1</u>	<u>MATKALLA SUOMEN PARHAASEEN TYÖYHTEISÖÖN.....</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>ALKO TOIMEKSIANTAJANA JA TYÖYHTEISÖNÄ.....</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>KOULUTUKSEN MERKITYS HENKILÖSTÖN KEHITTÄMISESSÄ.....</u>	<u>4</u>
<u>4</u>	<u>ALKON TYÖNTEKIJÖILLEEN TARJOAMA KOULUTUS.....</u>	<u>4</u>
4.1	Perustason koulutus.....	4
4.2	Syventävän ja täydentävän tason koulutus.....	4
4.3	Kuukausikoulutus ja myymäläpruuvit.....	4
4.4	Muu koulutus.....	5
<u>5</u>	<u>TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....</u>	<u>5</u>
5.1	Kyselylomakkeen laadinta.....	5
5.2	Aineiston keruu.....	5
5.3	Aineiston analysointi.....	5
5.4	Luotettavuus.....	5
<u>6</u>	<u>TUTKIMUSTULOKSET.....</u>	<u>5</u>
6.1	Työntekijäprofiili.....	5
6.2	Työntekijöiden näkemykset tarjotusta koulutuksesta.....	8
6.2.1	Henkilöstön tyytyväisyys tarjottuun koulutukseen	8
6.2.2	Henkilöstön tyytyväisyys koulutukseen.....	16
6.2.3	Henkilöstön näkemykset koulutustarpeesta.....	18
6.3	Kehitysehdotukset.....	20
<u>7</u>	<u>POHDINTA.....</u>	<u>20</u>
<u>LÄHTEET</u>	<u>.....</u>	<u>21</u>
<u>LIITTEET</u>	<u>.....</u>	<u>21</u>
Liite 1.	Kyselylomake.....	21
Liite 2.	Luokitellut kysymykset.....	21

KUVIOT

KUVIO 1.	Henkilöstön ikäjakauma 31.12.2011.....	6
KUVIO 2.	Henkilöstö Jakauma 31.12.2011.....	7
KUVIO 3.	Peruskurssin rakenne.....	12
KUVIO 4.	Syventävät kurssit.....	13

KUVIO. 5 Vastaajien ikäjakauma.....	18
KUVIO 6. Vastaajien työvuodet.....	19
KUVIO 7. Vastaajien tuntitakuut.....	20

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Iät/ Tuotesalkkuajattelu on minulle tuttua.....	21
TAULUKKO 2. Iät/ Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti.....	22
TAULUKKO 3. Työvuodet/ Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti.....	22
TAULUKKO 4. Iät/ Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-ajalla.....	23
TAULUKKO 5. Tuntitakuut/ Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-ajalla.....	23
TAULUKKO 6. Tuntitakuut/ Olen yleisesti tyytyväinen Alkon tarjoamaan koulutukseen.....	25
TAULUKKO 7. Työsuhde/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein.....	26
TAULUKKO 8. Iät/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein.....	26
TAULUKKO 9. Työvuodet/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein.....	27
TAULUKKO 10. Tuntitakuut/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein.....	27
TAULUKKO 11. Sukupuoli/ Koulutukset ja niiden opetuksen laatu on hyvää.....	28
TAULUKKO 12. Työvuodet/ Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä.....	29
TAULUKKO 13. Tuntitakuut/ Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä.....	30
TAULUKKO 14. Iät/ Maahantuoijien ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä.....	31
TAULUKKO 15. Tuntitakuut/ Maahantuoijien ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä.....	31
TAULUKKO 16. Iät/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia.....	32
TAULUKKO 17. Työvuodet/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia.....	33
TAULUKKO 18. Tuntitakuut/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia.....	33
TAULUKKO 19. Tuntitakuut/ Alko tarjoaa yksilöllistä koulutusta.....	34
TAULUKKO 20. Tuntitakuut/ Saan Alkolta tukea ja vinkkejä itseopiskeluun.....	35

TAULUKKO 21. Työvuodet/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia.....	36
TAULUKKO 22. Tuntitakuut/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia.....	36
TAULUKKO 23. Sukupuoli/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani.....	37
TAULUKKO 24. Iät/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani.....	37
TAULUKKO 25. Työvuodet/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani.....	38
TAULUKKO 26. Tuntitakuut/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani.....	38
TAULUKKO 27. Sukupuoli/ Kuukausikoulutuksien sisältö vastaa tarpeitani myyjänä.....	39
TAULUKKO 28. Tuntitakuut/ Myymälässä pidetyt tuotepruuvit ovat parantaneen ammattitaitoani.....	41
TAULUKKO 29. Tuntitakuut/ Koulutusten myötä ammattitaitoni on parantunut, mikä edesauttaa töissä jaksamista.....	42
TAULUKKO 30. Tuntitakuut/ Koulutukset antavat varmuutta työn tekemiseen.....	42
TAULUKKO 31. Iät/ Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiota.....	43
TAULUKKO 32. Työvuodet/ Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiosta.....	44
TAULUKKO 33. Iät/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa.....	45
TAULUKKO 34. Tuntitakuut/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa...	46
TAULUKKO 35. Sukupuoli/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa.....	46
TAULUKKO 36. Iät/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa...	47
TAULUKKO 37. Työvuodet/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa.....	48
TAULUKKO 38. Työvuodet/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta teknologian käytössä.....	49

1 MATKALLA SUOMEN PARHAASEEN TYÖYHTEISÖÖN

Alkon visiona on olla vastuullinen ja palveleva, Suomen paras vähittäiskauppa. Vastuullisuus, yhdessä onnistuminen, tuloksellisuus, palveluhenkisyys ja osaaminen ovat yhtiön arvolupauksia, jotka ohjaavat jokaisen alkolaisen toimintaa kohti yhtiön strategisia tavoitteita.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia, minkälaisia näkemyksiä Alkon työntekijöillä on Alkon tarjoamasta koulutuksesta ja oman itsensä kehittämisestä. Tutkimusongelmiksi muodostuvat seuraavat kysymykset:

1. Minkälainen on tyypillinen Alkon työntekijä?
2. Minkälaisia näkemyksiä Alkon työntekijöillä on tarjotusta koulutuksesta?
3. Mitä kehityskohteita työntekijät näkevät tarjotussa koulutuksessa?

Henkilöstön kehittämisellä tarkoitetaan henkilöstön toimivalmiuden ja suoritustason ylläpitämistä ja kehittämistä. Tämä toteutetaan kehittämällä henkilöstön tietoja, taitoja ja asenteita niin, että se kykenee hoitamaan sekä nykyiset, että suunnitellut tehtävät. (Ritala & Tarvainen 1990, 23.)

Aloitin työskentelyn Alkossa työharjoittelijana keväällä 2010. Sen jälkeen työskentelin kaksi kesää kesätyöntekijänä Mikkelin keskustan Alkossa. Kesätyön jälkeen siirryin Espoonlahden Alkoon määräaikaiseen työsuhteeseen, 25 tunnin viikkotuntitakuulla. Keväällä 2012 työsuhteeni muutettiin toistaiseksi voimassa olevaksi. Työsuhteideni aikana olen keskustellut monien työntekijöiden kanssa ja olen pannut merkille, miten monenlaisia ja monenlaisista taustoista peräisin olevia työntekijöitä yrityksessä työskentelee. Taustoista ja myymälöiden ja asiakkaiden eroavaisuuksista riippumatta tarjottu koulutus on kaikille samanlaista.

Työskentely Alkossa on periaatteessa samanlaista kuin missä tahansa kaupan tai palvelualan yrityksessä. Se on kuitenkin myös erittäin haasteellinen työympäristö, sillä siellä tarvittavaa osaamista ja tuotetietämystä ei

suoranaisesti opeteta missään. Siksi onkin hyvä, että Alko kouluttaa työntekijöitään. Uutena alkolaisena koen, ettei minulle tähän mennessä tarjottu koulutus vastaa kuitenkaan täysin sitä kuvaa, joka ulospäin annetaan Alkon osaavista ja ammattitaitoisista työntekijöistä. Siksi halusin lähteä selvittämään minkälaisia näkemyksiä ja kehitysehdotuksia kollegoillani on työpaikan tarjoamasta koulutuksesta.

2 ALKO TOIMEKSIANTAJANA JA TYÖYHTEISÖNÄ

Alko Oy on Suomen valtion omistama yhtiö jonka tehtävä on yli 4,7 tilavuusprosenttia alkoholia sisältävien juomien vähittäismyynti. Yhtiön toiminta ja yksinmyyntioikeus perustuvat sosiaali- ja terveystieteisiin tavoitteisiin. (Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuun raportti 2011. Alko OY, 2.)

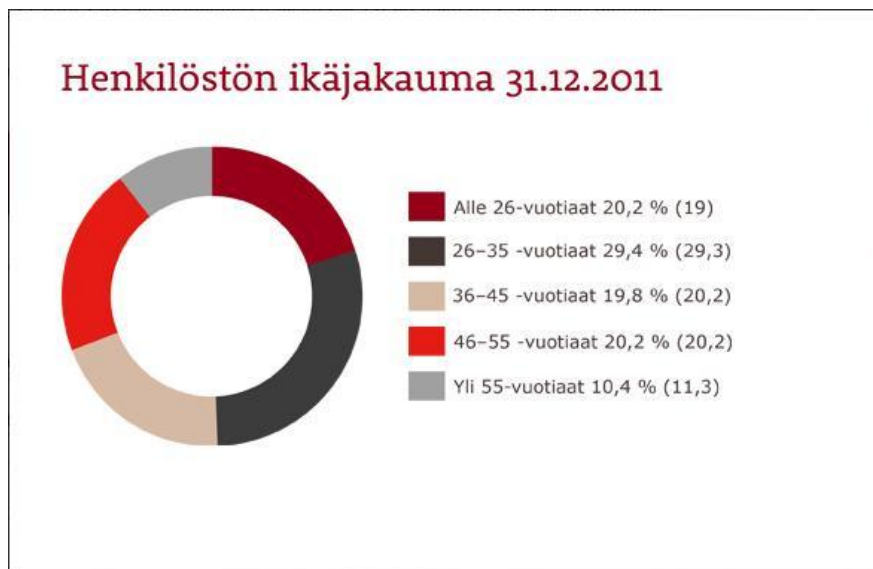
5.4.2012 Alko Oy juhli 80 vuotta kestänyttä taivaltaan. Vuonna 2011 Alko palveli asiakkaita 348 myymälässä ympäri Suomea. Myymälöiden lisäksi 110 tilauspalvelupistettä palveli asiakkaita paikkakunnilla, joissa omaa Alkoa ei ole. Tuotteita Alkon päävalikoimassa oli noin 2 100 ja asiakaskäyntejä rekisteröitiin 62 miljoonaa. (Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuun raportti 2011, 2.)

Vastuullisuus on erittäin tärkeässä roolissa Alkon toiminnassa, ja se ohjaa sekä johdon että myymälätyöntekijöiden jokapäiväistä työtä. Alkon myyjät valvovat päivittäin ikärajoja sekä päihtymys- ja välitysepäilyjä. Vuonna 2011 asiakkaista 4,6 prosenttia pyydettiin todistamaan ikänsä asioinnin yhteydessä. Näistä tarkistuksista 5 - 10 prosenttia johti myynnistä kieltäytymiseen. Päihtymisepäilyjä kirjattiin samana vuonna noin 500 000 kappaletta ja niistä noin puolet johti myynnistä kieltäytymiseen. Välitysepäily on vaikein todeta ja osoittaa toteen, mutta kuten muutkin epäilyt, myös välittämisepäilyjen kirjaaminen on ollut nousussa. (Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuunraportti 2011, 42-53.)

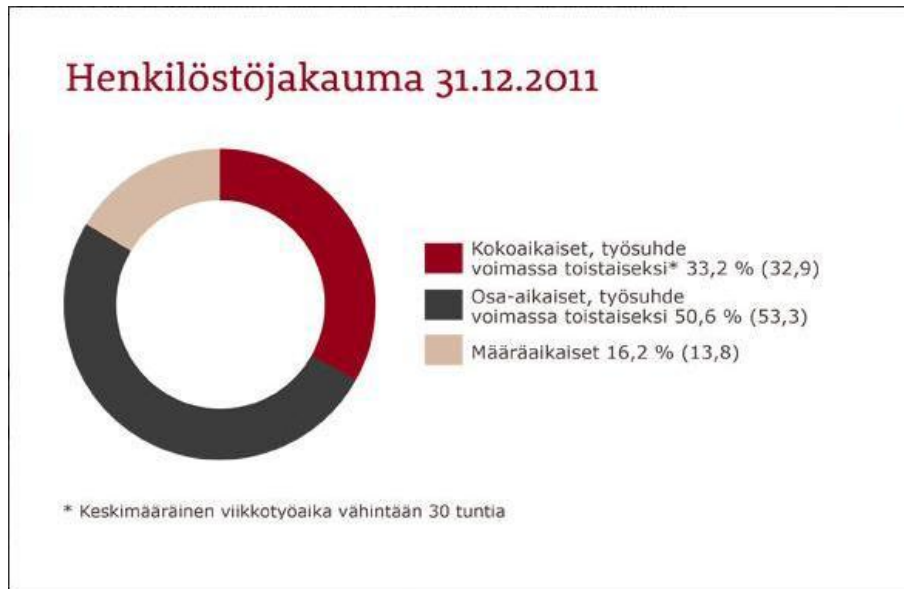
Myynnin valvonnan toimet on rekisteröity jo viidentoista (15) vuoden ajan kassajärjestelmään. Erilaisten kampanjoiden, mystery shopping -käyntien sekä myymälöille ja myyjille asetetuilla prosentuaalisilla tavoiterajoilla vastuullisuuskontrollien määrä on ollut nousussa. Rekisteröintimäärien seuraaminen auttaa mittaamaan yrityksen onnistumista ja kehittämään henkilökunnan osaamista vastuullisuudessa. (Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuun raportti 2011, 42-53.)

Myynninvalvonnan lisäksi Alkon vastuullisuuteen kuuluu myös vastuu tuotteiden laadusta. Alkon Laadunvalvonta yhdessä kansainvälisesti arvostetun Alkoholintarkastus laboratorion kanssa vastaa siitä, että kuluttajille myydään tuotteita jotka ovat, sekä laadukkaita että turvallisia. (Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuunraportti. 2011. Alko Oy, 42-53.)

Vuoden 2011 lopussa Alkossa työskenteli 2 753 työntekijää. Oheisista kuvioista selviävät henkilöstön ikäjakauma, ja työsuhteen laatu.



KUVIO 1. Henkilöstön ikäjakauma 31.12.2011 (ks. Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuunraportti 2011.)



KUVIO 2. Henkilöstö Jakauma 31.12.2011 (ks. Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuunraportti 2011.)

Alkon henkilöstö on hyvin sitoutunutta. Keskimäärin toistaiseksi voimassaoleva työsuhde kestää Alkossa noin 10,5 vuotta. Työntekijöiden vaihtuvuus oli 13,5 prosenttia, ja 23 prosentissa työsuhteen päättymisen syynä oli eläkkeelle jäänti. Alko tarjoaa työntekijöilleen työterveydenhuollon, ateriaeidon lounasseteleinä, kulttuuriseteleitä ja mahdollisuuden käyttää yhtiön omistamia lomaosakkeita. (Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuunraportti 2011.)

Alkossa on jo pitkään keskitytty työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Sitä varten on käynnistetty strateginen työhyvinvointihanke ILONA. Työterveydenhuollon kanssa yhteistyössä luodussa varhaisen välittämisen toimintamallissa on keskeisenä elementtinä esimiehen ja alaisen väliset työhyvinvointikeskustelut. Vuonna 2012 kaikki esimiehet koulutettiin mallin käyttämiseen, mutta ILONA -hanke ei koske pelkästään esimiehen ja alaisen välisiä suhteita vaan kannustaa jokaista alkolaista huolehtimaan omasta ja työtovereiden hyvinvoinnista.

Myös hyvät ergonomiset työskentelyolosuhteet parantavat työhyvinvointia. Jokaisessa myymälässä on nimetty ergonomiavastaava, jonka tehtäviin kuuluu huolehtia, että työpaikan henkilökunta noudattaa ergonomisesti oikeita työtapoja työskennellessään ja perehdyttää uudet työntekijät näihin tapoihin.

Myös uusia myymälöitä rakennettaessa ja vanhoja remontoitaessa toteutetaan mm. kassa-aitioissa ratkaisuja, jotka tukevat ergonomisesti oikeaa tapaa työskennellä.

Strategia ja arvot

Alkon missio, eli toiminnan tarkoitus on alkoholijuomien vastuullinen myynti tasapainossa hyvän asiakaspalvelun ja taloudellisen tehokkuuden kanssa. Visiona Alkolla on olla vastuullinen ja palveleva Suomen paras vähittäiskauppa vuoteen 2015 mennessä. Yhtiön strategia päivitettiin vuonna 2010 vuosiksi 2011–2016. Keskeisiä osa-alueita strategiassa ovat edelleen vastuullisuus, asiakaspalvelun kehittäminen, henkilöstön sitouttaminen ja osaamisen edelleen vahvistaminen. (Alkon vuosikertomus ja yhteiskuntavastuun raportti 2010, 3.)

Alkon arvoja ovat vastuullisuus, palveluhenkisyys, osaaminen, yhdessä onnistuminen ja tuloksellisuus. Arvolupaukset ohjaavat jokaisen alkolaisen toimintaa kohti yhtiön strategisia tavoitteita. Arvolupaukset ovat jokaiselle alkolaisille tuttuja, ja ne ovat läsnä arjessa, joten yhteisen vision saavuttaminen on jokaisen alkolaisen asia, ei ainoastaan johdon hienoja puheita. (Alkointra. Dokumentti: Alkolaisten arvolupaukset)

Vuonna 2012 Alkossa käynnistettiin 5 hanketta, joiden avulla strategiassa asetetut tavoitteet saavutettaisiin. Nämä viisi hanketta ovat: VALO, WAU, MONIKA, ILONA ja TALO.

Suoranaisesti näistä hankkeista WAU ja ILONA vaikuttavat Alkon työntekijöiden arkeen. WAU -hankkeen tarkoituksena asiakkaiden palvelukokemuksen kehittäminen asiakas- ja kuluttajatuntemuksen pohjalta. Siihen pyritään yksilöllisenä palveluna, juoma- ja ruokaosaamisella kaikissa tuoteryhmissä, erikoisliikemäisellä myymäläympäristöllä sekä tuotelinjauksilla, asiakaslähtöisellä valikoimalla ja esillepanolla. WAU -hankkeen tavoite on se, että vuonna 2015 asiakkaat ovat sitä mieltä, että Alko on nostanut Suomessa palvelukokemuksen kokonaan uudelle tasolle. (Uotila, 6,8.)

ILONA -hankkeessa pyritään tekemään Alkosta Suomen paras työyhteisö vahvistamalla henkilöstön ammatillista osaamista, ammattitilpeyttä, työyhteisötaitoja, luomalla positiivista ilmapiiriä työyhteisöön sekä panostamalla työyhteisöön. Hankkeen painopisteitä ovat terveys ja elämänhallinta, ergonomia ja turvallisuus sekä työhyvinvoinnin johtaminen, ilmapiiri ja esimiestyö. (Uotila, 6.)

Hankkeiden etenemistä ja niiden vaiheita seurataan henkilöstölehti Korkissa, joka ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Sen ansiosta strategia ja hankkeet tulevat tutuiksi työntekijöille, jotka voivat toteuttaa työssään toimintatapoja, joilla päästään yhteiseen visioon, Suomen parhaaseen vähittäiskauppaan.

3 KOULUTUKSEN MERKITYS HENKILÖSTÖN KEHITTÄMISESSÄ

Aikuisten oppiminen eroaa huomattavasti lasten oppimisesta. Lasten oppinen on opettajakeskeistä, ja opettajan läsnäolo toimii syynä oppimiselle. Aikuiset taas tarvitsevat tietää jonkin päämäärän, mikä ohjaa oppimista. (Savela 2012, 12.)

Henkilöstön kouluttaminen auttaa sekä henkilöstöä että työyhteisöä. Siihen sisältyy yrityksen järjestämiä kursseja, koulutuspäiviä, seminaareja ja työssä oppimisen menetelmällä työskentelyä. Kaikella pyritään siihen, että yksilön tietoja, taitoja ja osaamista kehittämällä henkilöstöryhmästä muodostuu toimiva kokonaisuus, joka työskentelee yhdessä vision saavuttamiseksi. Henkilöstön kouluttaminen on tärkeää, jotta työntekijöille saadaan jaettua ajankohtaista tietoa alasta. Alkon kaltaisissa erityisliikkeissä koulutuksen merkitys korostuu, jotta asiakkaita pystyttäisiin palvelemaan valtakunnanlaajuisesti osaavasti. (Ritala & Tarvainen 1990, 20-25.)

Yrityksen henkilöstöstrategia on osa sen strategiaa, jolla ohjataan organisaation toimintaa. Strategian tehtävänä on arvioida tulevia kehitysvisioita, jotta yrityksen toimintaa voitaisiin kehittää vision suuntaan

mahdollisimman hallitulla tavalla. Henkilöstö strategiassa käsitellään henkilöstöasioiden tavoitteellista tilaa, henkilöstöorganisaatiota ja sen kehittämissuunnitelmia sekä henkilöstön hankintasuunnitelmia.

Henkilöstöstrategian avulla johdetaan henkilöstöasioita suunnitelmallisesti. Henkilöstön kehittämissuunnitelma sisältää tiedot henkilöstön koulutuksesta, organisaation sisäiset tehtäväkierrot ja muut kehitystoimet. (Ritala. & Tarvainen 1990, 20-25.)

Henkilöstön kehittämisessä tuetaan yrityksen tai yhteisön tavoitteiden saavuttamista ottaen samalla huomioon henkilöstön omat näkemykset ja ympäristön asettamat odotukset. Henkilöstöä tulee kehittää niin, että henkilökunta sisäistää oman menestyksen työssä osaksi yrityksen menestystä. Samalla pitää herättää määrätietoista halua saada aikaan sekä aineellisia, että henkisiä tuloksia työssään. Henkilöstön kehittämisellä saadaan aikaan sekä yrityksen että yksilön kannata monia myönteisiä vaikutuksia. Henkilöstön kehittämisen ansiosta toiminnan tulos kehittyy ja työn laatu paranee. Koulutuksen myötä henkilökunnan kiinnostus työtä kohtaan kasvaa ja vastuuntunto sitä kohtaan lisääntyy. Työntekijöiden kehittäminen luo hyvän pohjan yhteishengelle ja vähentää työyhteisön vaihtuvuutta. (Ritala. & Tarvainen 1990, 20-25.)

Henkilöstökoulutus ja työelämän aikuiskoulutus asettavat omia erityispiirteitä annettavalle opetukselle. Valtaosa opetuksesta suunnitellaan ja toteutetaan oman toimen ohella, ja hyvin pieni osa koulutus- ja opetustehtävissä toimivista on saanut kasvatus- ja käyttäytymistieteen koulutusta. Toisaalta oman toimensa ohella ajoittain opetusta antavat henkilöt ovat oman alansa asiantuntijoita ja osaavat jakaa koulutusta työyhteisössä tarvittavalla tavalla. Usein koulutus järjestetään kurssimuotoisena, eikä lyhyen kurssin aikana asiaa ehkä opita niin perusteellisesti, että se kyettäisiin hallitsemaan itsenäisesti. Tämä seikka voi vaikeuttaa opitun asian soveltamista työssä. Tosin koulutustilaisuuksien lyhyt kesto voi lisätä opiskelun intensiivisyyttä ja estää niitä urautumasta. (Engström 1984, 12-13.)

Liuska (2009, 39) tutki oppimisportfoliossaan palvelualan työntekijien ja työntekijöiden suhtautumista yritysten tarjoamaan koulutukseen. Tutkimuksessaan hän käsitteli kolmea alalta tehtyä tutkimusta. Liuskan mukaan kävi ilmi, että työntekijät, jotka saavat eniten koulutusta, arvostavat

sitä. Koulutuksella on merkitystä siihen, miten työntekijät suhtautuvat työnantajaan ja miten alttiita he ovat vaihtamaan työpaikkaa. Työntekijät, jotka pystyivät vaikuttamaan koulutuksen laatuun, ovat tyytyväisempiä työhönsä kuin muut. Nuoret ja iäkkäämmät näyttivät suhtautuvan koulutukseen myönteisemmin kuin keski-ikäiset. Koulutusta eniten saaneet suhtautuivat koulutukseen myönteisimmin. Koulutukseen haluttiin osallistua. Yrityksen järjestämää koulutusta kasautui eniten niille työntekijöille, joilla sitä oli jo entuudestaan. Iältään vanhimmat ja kauimmin alan palveluksessa olleet myyjät suhtautuivat kielteisemmin koulutukseen kuin nuoremmat työntekijät. Suurin osa työntekijöistä näyttää osallistuvan mielellään koulutukseen. Koulutus koettiin motivoivana, virkistävänä ja yhdistävänä tekijänä. Koulutukseen suhtaudutaan positiivisesti ja koulutuksen koettiin antavan varmuutta työn tekemiseen.

4 ALKON TYÖNTEKIJÖILLEEN TARJOAMA KOULUTUS

Alkossa kiinnitetään huomiota henkilökunnan tuote- ja palveluosaamiseen. Vuonna 2011 myymälähenkilökunnan kouluttamiseen käytettiin 3,5 työpäivää/työntekijä. Koulutusten lisäksi Alkon työntekijöiden on mahdollista kehittää ammattitaitoaan loppuvuodesta 2011 avatussa verkossa toimivassa koulutusympäristö Avoimessa Apajassa. Verkkoympäristö toimii myös tukena kursseilla opetettavissa asioissa sekä kurssien ennakko- ja jälkitehtäviä tehtäessä. Verkko-oppimisen tavoitteena on tehostaa oppimisprosessia, tarjota joustavia opiskelumahdollisuuksia ja parantaa opintojen seurattavuutta. (Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuun raportti 2011 Alko Oy, 100.)

Koulutus on jaoteltu perustason, syventävän tason ja täydentävän tason koulutukseen. Esimiehen tehtävä on ilmoittaa alaisensa koulutuskalenterin mukaan kursseille. Työsuhteen solmimisen jälkeen myyjä perehdytetään työtehtäviinsä. Perehdyttäminen tapahtuu myymäläympäristössä, verkko-

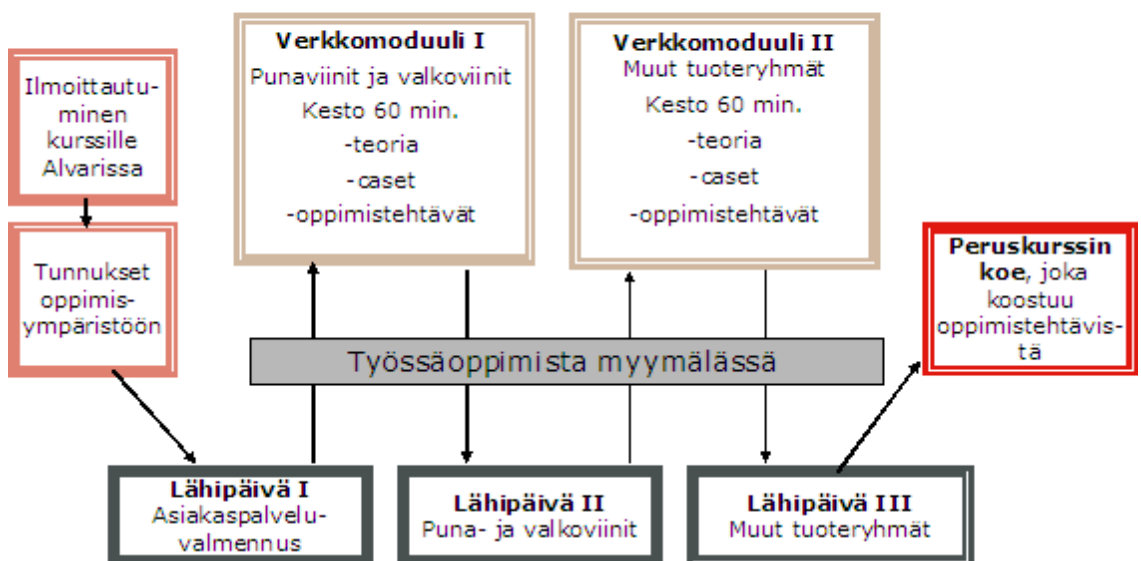
oppimisympäristö Apajassa sekä painetun materiaalin (tuoteaapinen, myynninvalvonnan opas sekä palvelulupaus) opiskelun avulla.

4.1 Perustason koulutus

Työsuhteen alettua uusi myyjä osallistuu mahdollisimman pian omalla alueellaan pidettävään tulokaspäivään. Tässä kaikille alkolaisille ensimmäisessä koulutuspäivässä tutustutaan tuotteisiin, yrityksen toimintatapoihin ja asiakaspalveluun.

Tulokaspäivän jälkeen myyjä osallistuu seuraavan puolen vuoden sisällä peruskurssille. Kurssin tavoitteena on antaa myyjälle valmiudet asiakkaan kohtaamiseen tuoteosaamista hyödyntäen. Peruskurssi koostuu kolmesta lähiopetuspäivästä sekä verkko-opinnoista. Lähiopetuspäivien teemat ovat asiakaspalvelu, puna- ja valkoviinit sekä muut tuoteryhmät. Peruskurssin jälkeen tulee myyjän työskennellä myymäläympäristössä noin vuoden ajan soveltaen peruskurssilla opittuja taitoja ennen jatkamista syventäville kursseille. (Alkointra. Dokumentti: Perus)

Peruskurssin rakenne



KUVIO 3. Peruskurssin rakenne (ks. Alkointra. Dokumentti: Perus)

Kurssien sisältö koostuu koulutusympäristö Apajan ennakkotehtävistä, jotka perehdyttävät osallistujan käsiteltyyn aiheeseen. Itse kurssipäivänä maistellaan laajasti tuoteryhmän tuotteita, tarkastellaan teoriaa ja tehdään ryhmissä keskusteluja ja tehtäviä. Vuorovaikutus ja yhteinen keskustelu onkin tärkeä osa koulutusten sisältöä. Kurssipäivän päätteeksi kurssilaiset saavat mukaansa listan maistetuista tuotteista ja materiaalia koskien käsitellyistä aiheista. Kurssin jälkeen tehdään vielä lopputehtävät Apajassa ja annetaan palaute kurssista. Sen jälkeen kurssi merkitään työntekijälle suoritetuksi ja hän voi osallistua seuraavalle kurssille.

4.2 Syventävän ja täydentävän tason koulutus

Alko tarjoaa myyjilleen seitsemän (7) syventävää kurssia sekä kolme (3) syventävää erikoiskurssia. Syventävän koulutuksen tarkoituksena on syventää myyjien osaamista eri tuoteryhmistä ja kehittää tiedon soveltamista asiakaspalvelustilanteissa. Myyjä voi osallistua vuodessa yhteen (1) syventävään koulutukseen. Alkon myyjilleen tarjoamia syventäviä kursseja ovat: ruoka ja juoma, punaviinit 1, punaviinit 2, kuohuviinit, valkoviinit, olut ja siideri sekä tisleet ja klassikot. Näiden seitsemän kurssin lisäksi on tarjolla kolme (3) syventävää erikoiskurssia. Nämä kurssit on tarkoitettu myymäläpäälliköille, myyjille ja asiantuntijatehtävissä toimiville henkilöille, jotka tarvitsevat erikoisosaamista. Kaikki syventävät kurssit alkavat ennakkotehtävillä, sisältävät yhden (1) 7,5 tuntia kestävä lähiopetuspäivän sekä jälkikäteen tehtävät kurssitehtävät ja palautteen kurssista. (Alkointra. Dokumentti: Syventävä)



KUVIO 4. Syventävät kurssit (ks. Alkointra. Dokumentti. Syventävä)

Täydentävien kurssien tavoitteena on asiakaspalvelun sujuvuuden lisääminen kertaamalla keskeisten juomaryhmien käyttötapoja, suosituksia asiakaspalvelutilanteissa ja palauttaa mieleen vastauksia asiakaspalvelutilanteissa nouseviin kysymyksiin (lisäaineet, allergiat). Täydentäviä kurseja on tarjolla kolme: olut, täydentävä kurssi; viinit, täydentävä kurssi ja väkevät ja väkevät viinit, täydentävä kurssi. Nämä kurssit ovat tarkoitettu myyjille, jotka ovat saavuttaneet perustason tuotetietoudessa, mutta haluavat kerrata ja ylläpitää osaamistaan. (Alkointra. Dokumentti: Täydentävä)

4. 3 Kuukausikoulutus ja myymäläpruuvit

Kuukausikoulutukset ovat tarkoitettu kaikille Alkon myyjille. Niitä on viidesti vuodessa, minkä lisäksi on 3-4 verkkokuukausikoulutusta sekä avoimet ovet -maistelutilaisuuksia uusiin tuotteisiin tutustumiseksi. Kuukausikoulutusten tavoitteena on kausiteemoihin ja uutuustuotteisiin liittyvän asiakaspalveluosaamisen varmistaminen. Koulutuksessa tutustutaan kuukauden uutuustuotteisiin sekä käydään ajankohtaiset ja sesonkiasiat läpi. Kuukausikoulutusten lisäksi myymälässä pidettävissä tuotepruuveissa työntekijät pääsevät maistelemaan ajankohtaisia ja asiakaspalvelun kannalta tärkeitä tuotteita. (Alkointra. Dokumentti: Perinteinen kuukausikoulutus)

Tuotetietoutta kehitetään myös myymälöissä tuotevastaavan ja esimiehen johdolla pidetyissä tuotepruuveissa. Pruuviin valitaan muutamia (noin 4)

ajankohtaista tuotetta, yleensä teemojen mukaan tehdyistä esillepanoista. Esillepanon teemat vaihtuvat kauden mukaan kuten rapuviinejä, sieniviinejä ja riistaviinejä. Myös oluiden tuotetietouteen ja sitä kautta myymälöiden tuotepruuveihin on yhtiössä viimevuosina ruvettu kiinnittämään huomiota. Myymälöiden tuotepruuveihin on budjetoitu tietty määrä rahaa kutakin myymälään kohden. Esillepano tuotteiden lisäksi tuotevastaava voi järjestää teemojen mukaisia pruuveja myymälässään, esimerkiksi rypälekohtaisia, tietyn viinintuottaja maan, - alueen tai oluttyypin mukaisia pruuveja. Pruuvattavat tuotteet arvioidaan tuotepruuvauslomakkeelle ja ne arkistoidaan myymälään. Tuotepruuvien järjestäminen on tuotevastaavan sekä myymäläpäällikön vastuulla, eikä niiden järjestämistä kontrolloida tai ohjailla sen enempää yhtiön puolesta. Tosin verkkokuukausikoulutusten yhteydessä myymälöissä pruvataan tuotteet joita käsitellään koulutusympäristö Apajassa kyseisen kuukauden kuukausikoulutuksessa.

4.4 Muu koulutus

Alko tarjoaa työntekijöilleen mahdollisuuden suorittaa kauttaan myyjänammattitutkinnon. Valmennus kestää noin vuoden ja koostuu viidestätoista (15) lähiopetuspäivästä, itsenäisestä etäopiskelusta sekä ohjatusta työssä oppimisesta. Pohjana koulutukselle on Opetushallituksen määrittelemä myynnin ammattitutkinto. Koulutus on tarkoitettu Alkossa työsuhteessa olevalle myyjälle joka haluaa kehittää ammattitaitoaan. Koulutukseen osallistuminen vaatii useamman vuoden työskentelyä alalta tai aikaisempaa peruskoulutusta. Myynninammattitutkinnon lisäksi tarjolla on myös esimiehen erikoisammattitutkinto, joka valmentaa oppisopimusmuotoisena Alkon myymäläpäällikön tehtäviin. (Alkointra. Dokumentti: Myynnin ammattitutkinto)

Tarjottujen kurssien ja koulutusten lisäksi myyjien oppimista ja ammattitaitoa tuetaan esimiehen kanssa käytävissä tavoite ja kehityskeskusteluissa. Keskustelujen tavoite on ”viedä yhtiön strategia osaksi jokaisen alkolaisen tekemistä, varmistaa oikeiden asioiden tekeminen ja parantaa työntekijän suorittamista”. (Alkointra. Dokumentti: Tavoite- ja kehityskeskustelut)

Alkon tarjoaman oman tuotekoulutuksen lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua maahantuojiin, lähetystöjen ja muiden yhteistyökumppaneiden tarjoamaan tuotekoulutukseen. Koulutuksiin osallistutaan omalla ajalla yhtiön pelisääntöjen mukaisesti.

Tutkimusten mukaan Alkon henkilökunnan koulutukseen käytetyt resurssit ja panostus näkyy asiantuntevuutena ja laadukkaana asiakaspalveluna. Tällä hetkellä koulutuksessa panostetaan koulutuksen kehittämiseen ja ajanmukaisuuteen. Iso muutos tapahtuu kun Alkon koulutustarjonta siirretään vähitellen verkkoon. ”Teoriaosuuksia on turha lähteä luennoimaan, kun ne voidaan huomattavasti helpommin tehokkaammin opiskella omatoimisesti, henkilöstön kehittämispäällikkö Anu Henttonen: (Korkki. nro 3/2011, 32-33) *”Lähiopetus ei tule häviämään mihinkään. Vain teoria opiskellaan verkossa, jotta lähiopetuksessa voidaan entistä paremmin keskittyä soveltamiseen. maistelemaan tuotteita ja pohtimaan niiden käyttöyhteyksiä.”*

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomake muodostui tuottamalla paljon kysymyksiä ja väittämiä satunnaisessa järjestyksessä paperille, minkä jälkeen niitä pohdittiin yhdessä toimeksi antajan edustajan ja niistä karsittiin tutkimuksen kannalta turhaa informaatiota kerääviä kysymyksiä pois. Karsinnan jälkeen väittämät jaoteltiin loogiseen järjestykseen, sekä muotoiltiin kyselylomake loogiseksi ja kompaktiksi paketiksi. Lomakkeen valmistuttua sitä testattiin tutkijan kollegoilla ja heiltä kerättiin kehitysehdotuksia lomakkeen parantamiseksi. Kyselylomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia, minkä jälkeen kyselylomakkeet tulostettiin.

5.2 Aineiston keruu

Aineistonkeruutavaksi päätettiin ottaa paperiset kyselylomakkeet, jotka tutkimuksen tekijä toimittaa myymälöihin Helsingin ja Uudenmaan alueilla. Myymälöihin menemällä ja keskustelemalla myymäläpäälliköiden kanssa tutkimuksen tekijä pystyi antamaan kasvot työlleen ja innostamaan alkolaisia vastaamaan kyselyyn. Tavoitteeksi asetettiin saada 200 vastausta kyselyyn.

Vastausten keruu suoritettiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa vietiin maaliskuussa yhdeksääntoista (19) Helsingin- ja Uudenmaanalueen myymälään kyselylomakkeita niin monta kappaletta kuin tietojärjestelmä näytti sillä hetkellä myymälässä työskentelevän. Kyselylomakkeiden mukaan liitettiin vielä kirje, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja, että täytetyt lomakkeet tulisi hakemaan noin kahden viikon kuluttua. Muutaman päivän kuluttua ensimmäisestä kierroksesta lomakkeet vietiin vielä seitsemään (7) Helsingin myymälään. Tavoiteltua määrää vastauksia, joten päätettiin kokeilla toista keinoa: pyytää myymälöitä postittamaan vastaukset valmiiksi maksetuilla kirjekuorilla. Ensimmäisellä kierroksella vietiin 257 lomaketta ja vastauksia saatiin 81 kappaletta.

Huhtikuussa lomakkeet vietiin vielä kymmeneen (10) Helsingin myymälään. Vastauskuoret saatiin takaisin 4 myymälästä. Lomakkeita vietiin yhteensä 117 ja vastauksia saatiin takaisin 23 kappaletta. Vastausprosentti kyselyssä oli 28 %.

5.3 Aineiston analysointi

Ennen aineiston analysointia järjestettiin kyselylomakkeen kysymykset uudestaan kuuden (6) luokan alle mikä helpottaisi vastausten analysointia: omat taidot/näkemykset, taustat, koulutukseen liittyvät, koulutuksen tulokset, sosiaaliset ja yleiset. Liitteessä kaksi (2) on esitetty tarkemmin kysymysten uudelleen luokittelu. Tässä työssä ei analysoida sosiaalisia kysymyksiä, sillä niillä ei ole suoranaista merkitystä opinnäytetyön lopputuloksiin.

Aineiston analysointi suoritettiin ristiintaulukoimalla kysymykset työsuhteen laadun, tuntitakuiden, sukupuolen, ikäluokkien ja luokiteltujen työvuosien

perusteella SPSS ohjelmalla. Koska kyselyyn vastasi ainoastaan 10 määräaikaikaisessa työsuhteessa olevaa työntekijää, ei työsuhteen laadun mukaan syntynyt suuriakaan eroavaisuuksia missään väittämässä. Jos näitä eroavaisuuksia esiintyy, niin ne esitellään. Aineistoa analysoitaessa väittämät täysin erimieltä ja erimieltä sekä täysin samaa mieltä ja samaa mieltä on yhdistetty jotta tuloksia olisi helpompi tulkita ja vertailla. Jos vastausten välillä on suuria merkityksellisiä eroja, ne esitellään. Muutoin tulokset esitellään ovatko vastaajat olleet samaa mieltä tai täysin samaa mieltä tai suhtautuvatko vastaajat positiivisesti vai negatiivisesti väittämiin.

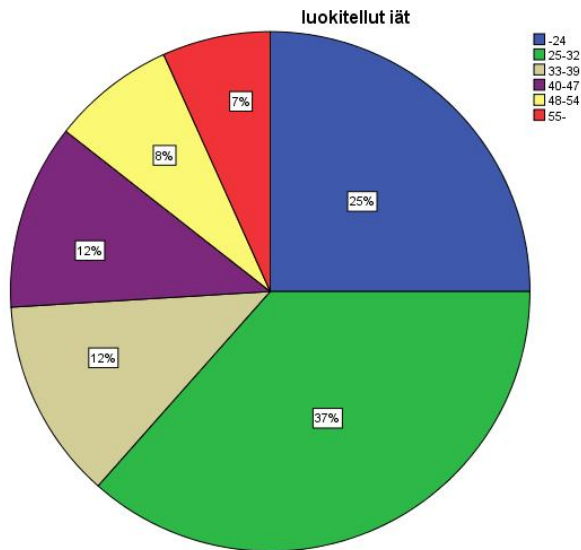
5.4 Luotettavuus

Tämän tutkimuksen tulokset ovat hyvin suuntaa antavia. Tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa se, että se suoritettiin yrityksen kokonaiskannalta katsoen maantieteellisesti hyvin suppealla Uudenmaan alueella. Koska kyselyyn tuli vastauksia vain 104 kappaletta, on otettava huomioon yksilölliset mielipide erot jotka vaikuttavat lopulliseen tulokseen. Myös se, että kyselyyn vastanneista 44 % oli miehiä saattaa vaikuttaa kyselyn lopputulokseen, sillä koko Alkon myyjistä vain 26 % on miehiä. Kyselyn lopputulokseen vaikuttavat myös, jos vastaukset ovat olleet puutteellisia, kysymykset on ymmärretty väärin tai vastaukset ovat merkattu väittämäkysymyksissä vääriin kohtiin. Luotettavin tieto tutkimuksella saatiin avoimilla vastauksilla. Myös pieni vastausprosentti, 28 %, voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen.

6 TUTKIMUSTULOKSET

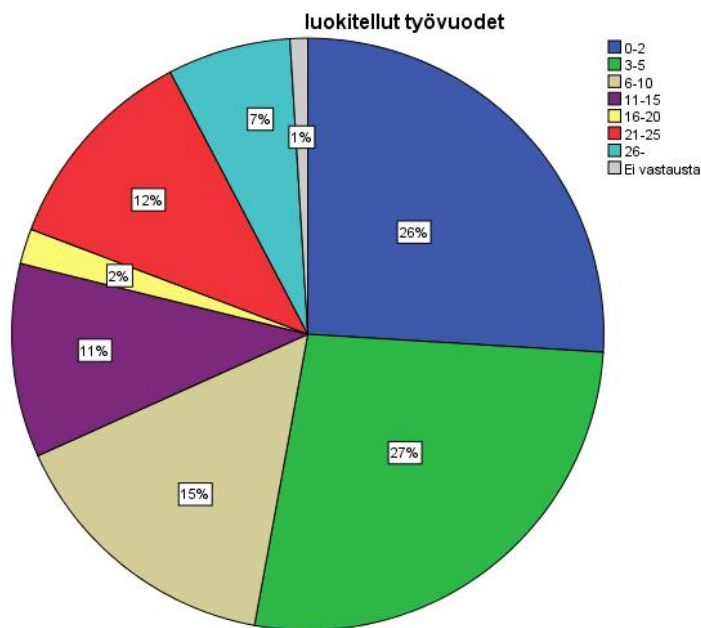
6.1 Työntekijäprofiili

Kyselyyn vastasi 104 Alkon työntekijää Uudenmaan alueelta. Heistä 46 oli miehiä ja 58 naisia. Nuorin vastaaja oli 21-vuotias ja vanhin 58-vuotias, jolloin vastaajien keski-ikä oli 33 vuotta.



KUVIO. 5 Vastaajien ikäjakauma

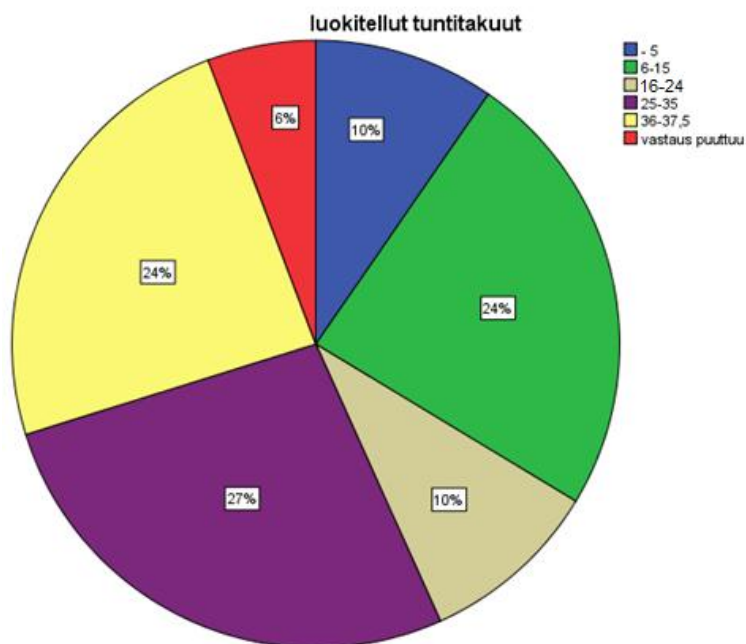
Kyselyyn vastanneista 94 ilmoitti olevansa toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa ja 10 määräaikaisessa työsuhteessa. Lyhin työsuhde oli alle vuoden ja pisin 37 vuotta. Keskimäärin työsuhteen kesto oli 9 vuotta.



KUVIO 6. Vastaajien työvuodet

Eniten työntekijöitä tarvitaan työskentelemään iltaisin, viikonloppuisin ja sesonkeina (joulu, kesä). Siksi Alkossa tarvitaan paljon toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa olevia tuntipalkkalaisia. Alkon työntekijöistä 33,2 % on kokoaikaisessa toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa. Viime vuosina

kuukausipalkkalaisten määrää on pyritty kasvattamaan sitoutuneisuuden lisäämiseksi.



KUVIO 7. Vastaajien tuntitakuut

Vastauksissa kysymykseen, miksi hain Alkolle töihin, toistuivat hyvin samankaltaiset vastaukset. Moni työntekijä oli päätenyt työsuhteeseen melkein vahingossa jouluapulaisuuden tai kesätyön päätyttyä. Myös ystävien ja sukulaisten suositukset, positiivinen kuva yrityksestä sekä hyvät työajat toistuivat vastauksissa. Moni vastaajista kertoi myös väsyneensä ravintolatyöhön ja hakeneensa vaihtelua tai lähteneensä hakemaan alan vaihtoa. Suuri osa vastaajista mainitsi myös kiinnostuksen viinejä ja ruoan ja viinien yhdistämisestä sekä tuotteita kohtaan olleen syy hakea yritykseen töihin. Halu oppia lisää tuotteista mainittiin useaan kertaan. Myös

opiskelijaystävällinen työpaikka iltatöineen oli monen motiivina hakeutua Alkoon töihin.

Kaikki kyselyyn vastanneet ilmoittivat osallistuneensa vuoden sisällä Alkon tarjoamaan koulutukseen. Seuraavassa väittämässä kysyttiin työntekijöiden osallistumisesta maahantuojojen ja muiden yhteistyökumppaneiden tarjoamaan koulutukseen viimeisen vuoden aikana. Miehet näyttävät osallistuvan hieman aktiivisemmin näihin vapaaehtoiisiin koulutuksiin, sillä heistä 63 % kertoi osallistuneensa, kun taas naisista 47 % vastasi osallistuneensa näihin vapaaehtoiisiin koulutuksiin. Iällä ei näyttäisi olevan vaikutusta osallistumisinnostukseen. Tosin 21–25 vuotta työskennelleistä jopa 72,7 % kertoi osallistuneensa koulutuksiin, mikä oli huomattavasti suurempi osuus kuin muissa luokissa.

Väittämissä *Tuotesalkkuajattelu on minulle tuttua* ja *Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti* miehille 91,3 %:sta tuotesalkku ajattelu oli tuttua, mutta heistä vain 68,9 % ilmoitti käyttävänsä tuotesalkkuajattelua työssään. Naisista 71,9 %:lle tuotesalkku ajattelu oli tuttua, ja heistä 56,1 % ilmoitti käyttävänsä tätä työtapaa. Mielenkiintoinen ilmiö on, että nuoremmat, ja vähemmän aikaa työskennelleet ilmoittivat tuotesalkkuajattelun olevan vieraampaa ja käyttävänsä sitä vähemmän kuin vanhemmat ja pidemmän aikaan työskennelleet. Alle 24-vuotiaista 64 % ilmoitti tuotesalkkuajattelun olevan tuttua ja 48 % ilmoitti käyttävänsä tuotesalkkuajattelua työssään.

TAULUKKO 1. Iät/ Tuotesalkkuajattelu on minulle tuttua

	Tuotesalkkuajattelu on minulle tuttua				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut iät					
-24	16,0%	20,0%	44,0%	20,0%	100,0%
25-32	7,9%	10,5%	50,0%	31,6%	100,0%
33-39			30,8%	69,2%	100,0%
40-47		8,3%	33,3%	58,3%	100,0%
48-54		37,5%	25,0%	37,5%	100,0%

	55-			57,1%	42,9%	100,0%
Total		6,8%	12,6%	42,7%	37,9%	100,0%

Kaksi vuotta tai vähemmän työskennelleistä 70 %:lle ajattelutapa oli tuttua ja 53,8 % ilmoitti käyttävänsä tapaa työssään. Sen sijaan esimerkiksi ikäluokissa 33–39 vuotta sekä 40–47 vuotta tuotesalkkuajattelu ja sen käyttäminen oli huomattavasti tutumpaa ja aktiivisempaa. Samoin pidempään työskennelleille näyttäisi tuotesalkkuajattelu olevan tutumpaa kuin vähemmän aikaa työskennelleille.

TAULUKKO 2. Iät/ Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti

	Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
-24	20,0%	32,0%	40,0%	8,0%	100,0%
25-32	16,2%	27,0%	37,8%	18,9%	100,0%
33-39		15,4%	38,5%	46,2%	100,0%
40-47		16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
48-54		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%
55-	14,3%	28,6%	28,6%	28,6%	100,0%
Total	11,8%	26,5%	37,3%	24,5%	100,0%

TAULUKKO 3. Työvuodet/ Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti

		Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut	0-2	11,5%	34,6%	42,3%	11,5%	100,0%
työvuodet	3-5	25,0%	25,0%	32,1%	17,9%	100,0%
	6-10	6,7%	20,0%	46,7%	26,7%	100,0%
	11-15		18,2%	36,4%	45,5%	100,0%
	16-20		50,0%	50,0%		100,0%

21-25	8,3%	25,0%	33,3%	33,3%	100,0%
26-		14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
Ei vastausta		100,0%			100,0%
Total	11,8%	26,5%	37,3%	24,5%	100,0%

Väittämään *Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-ajalla* ei tullut paljoakaan hajontaa tai riippuvuutta missään tutkituissa luokissa. Keskimäärin 70–80 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Pieniä eroavaisuuksia esiintyi, esimerkiksi ikäluokissa. Sekä alle 24-vuotiaat (66,7 % samaa mieltä), että yli 55-vuotiaat (57,2 % samaa mieltä) näyttäisivät olevan hieman vähemmän kiinnostuneita itsensä kehittämisestä samoin kuin suuremmat tuntitakuut 25 – 35 h/vko (61,5 % samaa mieltä) sekä 36 – 37,5 h/vko (64 % samaa mieltä) omaavat. Eniten itseään vapaa aikana kehittivät 6 - 15 tunnin tuntitakuilla työskentelevät, joista 83,4 % oli samaa mieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 4. Iät/ Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-ajalla

	Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-ajalla				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
-24	8,3%	25,0%	25,0%	41,7%	100,0%
25-32	5,3%	18,4%	44,7%	31,6%	100,0%
33-39	15,4%	7,7%	38,5%	38,5%	100,0%
40-47		27,3%	27,3%	45,5%	100,0%
48-54	12,5%	12,5%	37,5%	37,5%	100,0%
55-		42,9%	14,3%	42,9%	100,0%
Total	6,9%	20,8%	34,7%	37,6%	100,0%

TAULUKKO 5. Tuntitakuut/ Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-ajalla

	Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-ajalla				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut tuntitakuut - 5		20,0%	30,0%	50,0%	100,0%
6-15	8,3%	8,3%	41,7%	41,7%	100,0%

16-24	10,0%	20,0%	50,0%	20,0%	100,0%
25-35	11,5%	26,9%	34,6%	26,9%	100,0%
36-37,5	4,0%	32,0%	24,0%	40,0%	100,0%
vastaus puuttuu			33,3%	66,7%	100,0%
Total	6,9%	20,8%	34,7%	37,6%	100,0%

Nuorempien työntekijöiden vähäisempi into itsensä kehittämiseen selittyy varmasti sillä, että monet heistä työskentelevät Alkossa opiskelujensa ohella eivätkä ole aikeissa jäädä työskentelemään yritykseen pysyvästi. Heillä ei välttämättä ole opiskelujen ja työn ohella aikaa, eivätkä he näe tarvettakaan itsensä kehittämiselle. Yli 55-vuotiaat ovat työskennelleet pitkään alalla, heillä on jo paljon tietoa ja he ovat pian jäämässä eläkkeelle, joten he eivät varmasti koe tarvetta hankkia lisää tietoa. Suuremmilla tuntitakuilla työskentelevillä on vähemmän vapaa-aikaa, eikä heillä silloin ole aikaa kouluttautua.

Keskimäärin yli 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että he ovat vuoden kuluttua töissä Alkolla. Ainoastaan 6 - 15 tuntia viikossa työskentelevistä 60 % näki työskentelevänsä yhtiössä vuoden kuluttua. Tähän vaikuttaa varmasti se, että myös heistä useimmat työskentelevät opintojensa ohella ja hakeutuvat valmistuttuaan oman alansa töihin. Myös 3 - 5 vuotta (67,8 % samaa mieltä) sekä 6 - 10 vuotta (66,7 % samaa mieltä) työskennelleistä näki työsuhteensa jatkuvuuden hieman epävarmana.

Väittämä *Näen työskenteleväni Alkossa viiden vuoden kuluttua* aiheutti paljon hajontaa. Mutta ne jakautuivat täysin luonnollisesti. Nuoremmat ja pienemmilla tuntitakuilla työskentelevät näkivät tulevaisuutensa Alkossa 5 vuoden kuluttua huomattavasti epävarmempana kuin vanhemmat ja suurimmilla tuntitakuilla työskentelevät. Tämä on selitettävissä opiskelujen ohessa työtätekevien määrällä nuorien ja pienillä tuntitakuilla työskentelevissä. Myös yli 55-vuotiaiden 42,8 % samaa mieltä on selitettävissä sillä, että heistä osa on siirtymässä tämän viiden vuoden kuluessa eläkkeelle.

6.2 Työntekijöiden näkemykset tarjotusta koulutuksesta

6.2.1 Henkilöstön tyytyväisyys tarjottuun koulutukseen

Kyselyn tulosten mukaan alkolaiset näkevät yrityksen tarjoaman koulutuksen hyvin positiivisena asiana. Väittämiin *Koen työnantajan koulutuksen positiivisena asiana* sekä *Osallistun mielelläni Alkon tarjoamiin koulutuksiin* vastattiin 100 %:isesti samaa mieltä, ja täysin samaa mieltä vastaajista oli yli 70 %

Väittämä *Olen yleisesti tyytyväinen Alkon tarjoamaan koulutukseen* aiheutti hieman enemmän hajontaa, mutta kuitenkin yli 80 % kaikista vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Ainoastaan 25 - 35 tunnin tuntitakuilla työskentelevien keskuudessa ei oltu yhtä tyytyväisiä. Heistä 76,9 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Positiivisimmin väittämään suhtautuivat 5 tunnin tuntitakuilla työskentelevät, joista 80 % vastasi olevansa samaa mieltä väittämän kanssa ja jopa 60 % täysin samaa mieltä. Kaikissa muissa ryhmissä *samaa mieltä* -vastausvaihtoehto keräsi huomattavasti enemmän kannatusta kuin *täysin samaa mieltä*.

TAULUKKO 6. Tuntitakuut/ Olen yleisesti tyytyväinen Alkon tarjoamaan koulutukseen.

	Olen yleisesti tyytyväinen Alkon tarjoamaan koulutukseen				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
- 5	10,0%	10,0%	20,0%	60,0%	100,0%
6-15		8,0%	56,0%	36,0%	100,0%
16-24		10,0%	60,0%	30,0%	100,0%
25-35		23,1%	61,5%	15,4%	100,0%
36-37,5	4,2%	4,2%	62,5%	29,2%	100,0%
vastaus puuttuu			83,3%	16,7%	100,0%
Total	2,0%	10,9%	57,4%	29,7%	100,0%

On vaikea arvioida, mikä vaikuttaa 25 - 35 tuntia viikossa työskentelevien suhtautumiseen. Vähillä tuntitakuilla työskentelevien tyytyväisyyteen vaikuttaa varmasti se, että he työskentelevät usein Alkossa opiskelujen ohella. Valmistuttuaan he siirtyvät oman alansa työtehtäviin ja kokevat tarjotun koulutuksen omiin tarpeisiinsa nähden laadukkaana ja hyvänä.

Väittämä *Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein* jakoi mielipiteitä työsuhteen laadun mukaan. Määräaikaisessa työsuhteessa olevat työntekijät olivat huomattavasti tyytyväisempiä. Heistä 80 % oli joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa, mutta toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteesta työskentelevistä vain 42,7 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Sukupuolten välillä ei ollut suuria eroja. Miehistä 44,5 % oli joko *samaa mieltä*, ja heistä *täysin samaa mieltä* oli 6,7 %. Naisista *täysin samaa mieltä* oli enemmän, sillä vastaajista heitä oli 17,5 % ja yhteensä *samaa mieltä* oli 52,6 %. Tämän perusteella miehet näyttävät olevan hieman kiinnostuneempia käymään useammin koulutuksissa.

TAULUKKO 7. Työsuhde/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein

	Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
Toistaiseksi voimassa oleva Työsuhde	9,8%	44,6%	33,7%	12,0%	100,0%
Määräaikainen	20,0%		60,0%	20,0%	100,0%
Total	10,8%	40,2%	36,3%	12,7%	100,0%

Ikäluokituksissa ei ollut havaittavissa minkäänlaista säännöllisyyttä. Kaikista tyytyväisimpiä olivat 48–54-vuotiaat joista 62,5 % oli samaa mieltä koulutustiheyden riittävydestä ja tyytymättömämpiä 33–39-vuotiaat, joista 33,4 % oli samaa mieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 8. Iät/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein

	Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa	

				mieltä	
	-24	20,0%	24,0%	40,0%	16,0%
	25-32	5,3%	44,7%	36,8%	13,2%
	33-39	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%
luokitellut iät	40-47		58,3%	33,3%	8,3%
	48-54		37,5%	50,0%	12,5%
	55-	28,6%	28,6%	42,9%	
Total		10,8%	40,2%	36,3%	12,7%

On erittäin mielenkiintoista huomata, että vähiten aikaa työskennelleet olivat kaikista tyytyväisimpiä koulutustiheyteen. 0 - 2 vuotta työskennelleistä 66,7 % suhtautui tähän positiivisesti, kun taas kaikissa muissa tuntitakuuluokissa luku oli noin 40 %. Olisi voinut kuvitella, että vähiten työskennelleillä olisi enemmän tarvetta kehittää tietojaan ja taitojaan alasta. Lukuun saattaa vaikuttaa myös se, että tässä ikäluokassa on paljon työntekijöitä, jotka työskentelevät opiskelujen ohessa ja että heillä ei ole tarkoitustakaan jäädä tulevaisuudessa firmaan töihin.

TAULUKKO 9. Työvuodet/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein

		Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein				Total
		Täysin erimielä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut työvuodet	0-2	14,8%	18,5%	51,9%	14,8%	100,0%
	3-5	7,1%	53,6%	25,0%	14,3%	100,0%
	6-10	6,7%	53,3%	33,3%	6,7%	100,0%
	11-15	18,2%	45,5%	18,2%	18,2%	100,0%
	16-20		50,0%	50,0%		100,0%
	21-25	16,7%	25,0%	58,3%		100,0%
	26-		57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
Total		10,8%	40,2%	36,3%	12,7%	100,0%

Tämä johtopäätös vaikuttaa varmasti myös siihen että 5 h/vko tuntitakuilla työskentelevistä 80 % suhtautui tarjotun koulutuksen määrään positiivisesti. 36–37,5 tuntia viikossa työskentelevistä vain 33,3 % mielestä koulutusta tarjotaan tarpeeksi. Tähän on vaikuttanut varmasti myös se, että täysipäiväisesti työskentelevillä ei ole riittävästi aikaa kehittää tietotaitoaan vapaa-ajallaan. Näiden tulosten perusteella voidaankin todeta, että työntekijät osallistuisivat mielellään useammin koulutuksiin kuin nykyään.

TAULUKKO 10. Tuntitakuut/ Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein

		Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut tuntitakuut	- 5	10,0%	10,0%	60,0%	20,0%	100,0%
	6-15	4,0%	44,0%	32,0%	20,0%	100,0%
	16-24	20,0%	10,0%	60,0%	10,0%	100,0%
	25-35	11,1%	44,4%	40,7%	3,7%	100,0%
	36-37,5	16,7%	50,0%	20,8%	12,5%	100,0%
	vastaus puuttuu		66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	Total	10,8%	40,2%	36,3%	12,7%	100,0%

Väittämä *Koulutukset ja niiden opetuksen laatu on hyvää*, ei aiheuttanut suurta hajontaa. Melkein kaikissa tapauksissa vastaukset sijoittuivat 90–95 % välille positiivisen puolelle, eikä kukaan vastannut *täysin erimieltä*. Ainoastaan 48–54- ja yli 55-vuotiailla sekä 3 - 5 vuotta ja yli 26 vuotta työskennelleillä luku oli 85–90 %. Myös viiden tunnin tuntitakuulla työskentelevillä luku oli hieman pienempi, 80 %. Vaikka vastaajat suhtautuivat positiivisesti koulutuksen laatuun, niin *samaa mieltä* sai enemmän kannatusta kuin *täysin samaa mieltä* kaikissa vertailuissa. Voidaankin sanoa että työntekijät ovat erittäin tyytyväisiä tarjotun koulutuksen laatuun, mutta jotkin asiat vaikuttavat siihen, että he eivät ole täysin tyytyväisiä siihen. Näistä enemmän luvussa 7.3 Kehitysehdotukset.

Kuten koulutuksiin ja niiden opetusten laatuun ovat vastaajat myös tyytyväisiä koulutuksissa käytettävään ja tarjottuun materiaaliin. Naisista 92,4 % oli *samaa mieltä* väittämän kanssa, mutta miehistä hieman vähemmän, heistä vain 74,8 % joista 23,9 % *täysin samaa mieltä*.

TAULUKKO 11. Sukupuoli/ Koulutukset ja niiden opetuksen laatu on hyvää

		Koulutukset ja niiden opetuksen laatu on hyvää			Total
		Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
Sukupuoli	Mies	8,7%	63,0%	28,3%	100,0%
	Nainen	7,0%	54,4%	38,6%	100,0%
Total		7,8%	58,3%	34,0%	100,0%

Kaikissa luokissa samaa mieltä oli vähintään 80 % vastanneista ja kuten koulutuksen laadusta yleisesti kysyttäessä *samaa mieltä* vastausvaihtoehto

keräsi huomattavasti enemmän vastauksia kuin *täysin samaa mieltä*. *Täysin erimieltä* vastauksia tuli hyvin vähän, mutta 5 tunnin tuntitakuulla työskentelevistä 11,1 % ja 6 - 10 vuotta työskennelleistä 13,3 % *täysin erimieltä* väittämän *Alkon koulutusten materiaalin laatu on hyvää*. Vähillä tuntitakuilla työskentelevien lukuun varmasti vaikuttaa se, että koulutuksista ei jaeta osallistuville mukaan kovinkaan paljon materiaalia joita varsinkin vain muutamia päiviä viikossa työskentelevät voisivat palata tutkailemaan myöhemmin.

Kyselyyn vastanneiden mielestä Alkon tarjoamiin koulutuksiin on yleisesti ottaen helppo päästä. Vain muutama vastaajista oli ollut *täysin erimieltä* väittämän kanssa. Vastaukset sijoittuivat 85–92 % välille positiivisen puolelle. Ainoastaan työvuosien ja tuntitakuiden mukaan esiintyi pientä hajontaa. 11 – 15 vuotta työskennelleistä 72,8 % oli sitä mieltä, että koulutuksiin on helppo päästä.

TAULUKKO 12. Työvuodet/ Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä

		Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut työvuodet	0-2	3,7%	3,7%	48,1%	44,4%	100,0%
	3-5		17,9%	46,4%	35,7%	100,0%
	6-10	6,2%	6,2%	18,8%	68,8%	100,0%
	11-15		27,3%	45,5%	27,3%	100,0%
	16-20		50,0%	50,0%		100,0%
	21-25		16,7%	58,3%	25,0%	100,0%
	26-			71,4%	28,6%	100,0%
	Ei vastausta			100,0%		100,0%
Total		1,9%	12,5%	46,2%	39,4%	100,0%

Viiden tunnin tuntitakuilla työskennelleistä 80 % oli väittämän kanssa samaa mieltä ja heistä eniten (10 %) oli *täysin erimieltä* väittämän kanssa. Myös 37,5 tuntia viikossa työskentelevistä 80 % suhtautui väittämään positiivisesti. Tuntitakuiden mukaisista eroavaisuuksista on vaikea vetää mitään johtopäätöksiä ja siihen ovat voineet vaikuttaa yksilölliset erot ja mielipiteet.

TAULUKKO 13. Tuntitakuut/ Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä

		Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut tuntitakuut	- 5	10,0%	10,0%	60,0%	20,0%	100,0%
	6-15		16,0%	32,0%	52,0%	100,0%
	16-24			50,0%	50,0%	100,0%
	25-35		14,3%	53,6%	32,1%	100,0%
	36-37,5	4,0%	16,0%	44,0%	36,0%	100,0%
	vastaus puuttuu			50,0%	50,0%	100,0%
Total		1,9%	12,5%	46,2%	39,4%	100,0%

Mutta 11 – 15 vuotta työskennelleiden 72,8 %:ssa näkyy varmasti se, että he alkavat olla käyneet kaikki syventävät kurssit, eikä heille ole tarjottavissa enää niin paljon koulutusta firman puolesta vaikka intoa siihen olisikin. Työntekijät vaikuttaisivat olevan suhteellisen tyytyväisiä siihen miten helposti koulutuksiin pääsee. Tähän vaikuttaa varmasti se, että työntekijöiden ei tarvitse itse ilmoittautua koulutuksiin vaan myymäläpäälliköt ilmoittavat alaisensa kursseille. Siihen, että tähän ei kuitenkaan olla täysin tyytyväisiä vaikuttaa varmasti edellä tehty havainto, että työntekijät haluaisivat koulutuksia olevan useammin.

Maahantuojien ja muiden Alkon yhteistyö kumppaneiden koulutuksiin osallistumista ei koeta yhtä helppona asiana kuin firman omiin koulutuksiin pääsemistä. Jos kysely olisi suoritettu muualla kuin Uudenmaan alueella, olisivat luvut olleet varmasti vieläkin pienimpiä. Koulutuksiin ja messuihin tulee kutsut myymälän sähköpostiin ja työntekijät voivat itse ilmoittautua niihin oman kiinnostuksensa mukaan. Rajoittavia tekijöitä ovat muun muassa se, että koulutuksiin on paikkoja rajoitetusti ja niihin valitaan osallistujat

ilmoittautumisjärjestyksessä. Monelle saattaa olla myös ylivoimaisen vaikeaa ilmoittautua ja lähteä koulutuksiin jos omasta työttömyydestä kukaan ei ole halukas tai pysty töiden takia lähtemään koulutuksiin tai muihin tilaisuuksiin.

Sekä sukupuolen että työsuhteen laadun mukaan noin 70 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaukset jakautuivat noin puoliksi *samaa mieltä* ja *täysin samaa mieltä* kesken. Iän mukaan vastausten luvut jakautuivat 65–70 % positiivisen puolelle. Ainoa mainitsemisen arvoinen eroavaisuus on 40–47-vuotiailla, joista 16,7 % oli *täysin eri mieltä* väittämän kanssa.

TAULUKKO 14. Iät/ Maahantuojien ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä

	Maahantuojien ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
-24	8,0%	24,0%	40,0%	28,0%	100,0%
25-32	5,4%	24,3%	32,4%	37,8%	100,0%
33-39	7,7%	15,4%	38,5%	38,5%	100,0%
40-47	16,7%	16,7%	25,0%	41,7%	100,0%
48-54		25,0%	62,5%	12,5%	100,0%
55-		33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
Total	6,9%	22,8%	36,6%	33,7%	100,0%

Samoin työvuosien mukaan vastaukset jakautuivat tasaisesti lukuun ottamatta 11 – 15 vuotta työskennelleiden luokassa joista 45,5 % oli väittämän kanssa *samaa mieltä* joista vain 18,2 % *täysin samaa mieltä* ja samoin 18,2 % *täysin erimieltä* väittämän kanssa. Myös alle 2 vuotta työskennelleistä koki koulutuksiin pääsemisen hieman vaikeampana. Heistä 61,6 % oli väittämän kanssa samaa mieltä.

TAULUKKO 15. Tuntitakuut/ Maahantuojien ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä

	Maahantuojien ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut - 5		20,0%	40,0%	40,0%	100,0%

tuntitakuut	6-15	13,0%	8,7%	39,1%	39,1%	100,0%
	16-24		30,0%	50,0%	20,0%	100,0%
	25-35	14,8%	29,6%	25,9%	29,6%	100,0%
	36-37,5		28,0%	40,0%	32,0%	100,0%
	vastaus puuttuu		16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
Total		6,9%	22,8%	36,6%	33,7%	100,0%

Tästä voi tehdä päätelmän, että elämän tilanne vaikeuttaa näiden ryhmien osallistumista koulutuksiin. Vähemmän aikaa työskennelleillä on monesti myös koulu käytävänä mikä rajoittaa koulutuksiin osallistumista vapaa-aikana, kun taas 11 – 15 vuotta työskennelleissä on monia, joilla on pieniä lapsia perheessään ja samoin vähemmän vapaa aikaa käytettävissä tähän. Tuntitakuiden osalta ei ollut havaittavissa suurempaa hajontaa.

Väittämä ”Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia” keräsi kyselyn toiseksi vähiten samaa mieltä olevia vastauksia. Kaikissa luokissa samaa tai täysin samaa mieltä oli 25 - 50 % vastanneista. Ainoastaan 30 -39-vuotiaiden joukossa 61,6 % oli väittämän kannalla. *Täysin samaa mieltä* sai kysymyksistä toiseksi vähiten kannatusta kun taas *täysin erimieltä* vastausvaihtoehto keräsi toiseksi eniten vastauksia kaikista kysymyksistä.

TAULUKKO 16. Iät/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia

	Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
-24	11,5%	50,0%	26,9%	11,5%	100,0%
25-32	11,4%	48,6%	28,6%	11,4%	100,0%
33-39	7,7%	30,8%	46,2%	15,4%	100,0%
40-47	8,3%	58,3%	25,0%	8,3%	100,0%
48-54		75,0%		25,0%	100,0%
55-		71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
Total	8,9%	51,5%	26,7%	12,9%	100,0%

Kaikista kriittisimmin tarjottuun materiaaliin näyttävät suhtautuvan 11–15 vuota työskennelleet (25 % *samaa mieltä*) sekä viiden tunnin tuntitakuilla työskentelevät joista 50 % oli samaa mieltä sekä 20 % täysin erimieltä.

TAULUKKO 17. Työvuodet/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia

		Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut työvuodet	0-2	7,7%	50,0%	23,1%	19,2%	100,0%
	3-5	11,1%	59,3%	22,2%	7,4%	100,0%
	6-10	13,3%	33,3%	46,7%	6,7%	100,0%
	11-15	18,2%	36,4%	36,4%	9,1%	100,0%
	16-20		50,0%	50,0%		100,0%
	21-25		75,0%	8,3%	16,7%	100,0%
	26-		57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
	Ei vastausta			100,0%		100,0%
Total		8,9%	51,5%	26,7%	12,9%	100,0%

TAULUKKO 18. Tuntitakuut/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia

		Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut tuntitakuut	- 5	20,0%	30,0%	30,0%	20,0%	100,0%
	6-15	12,5%	50,0%	25,0%	12,5%	100,0%
	16-24		70,0%	20,0%	10,0%	100,0%
	25-35	3,7%	66,7%	22,2%	7,4%	100,0%
	36-37,5	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%	100,0%
	vastaus puuttuu		50,0%	16,7%	33,3%	100,0%
	Total	8,9%	51,5%	26,7%	12,9%	100,0%

Vähillä tuntitakuilla työskentelevien erimielisyyteen vaikuttaa varmasti se, että he eivät pääse kehittämään tuotetietouttaan työn ohella niin ahkerasti kuin enemmän työskentelevät. Samoin heidän työvuoronsa sijoittuvat usein iltoihin ja viikonloppuihin jolloin asiakkaiden palvelu ja muut myymälänhoidolliset asiat vievät kaiken ajan ja huomion, eikä tuotteisiin perehtymiseen ja työkavereilta kyselemiseen jää aikaa. Tuotetietouden kehittäminen jää siis koulutusten lisäksi omalle ajalle. 11 – 15 vuotta työskennelleiden lukuun ei löydy samanlaista suoraviivaista selitystä. Tosin tähän luokkaan kuuluvat ovat

käyneet jo kaikki syventävät kurssit läpi, eikä koulutuksia ole enää tarjolla niin usein, joten heilläkin taitojen kehittäminen jää omalle ajalle ja paremmin organisoitu itseopiskelumateriaali olisi tarpeen.

Vähiten *täysin samaa mieltä* vastauksia ja eniten *täysin erimieltä* vastauksia koko kyselyssä keräsi väittämä ”Alko tarjoaa yksilöllistä koulutusta”.

Positiivisimmin väittämään suhtautuivat täysipäiväisesti (37,5h/vk) työskentelevät, joista 45,9 % oli samaa mieltä väittämän kanssa, mutta vain 4,2 % täysin samaa mieltä. Vähiten positiivisia vastauksia antoivat viiden tunnin tuntitakuilla työskentelevät, joista vain 20 % oli väittämän kanssa samaa mieltä sekä 30 % täysin eri mieltä. Toisaalta taas tässä ryhmässä oli eniten täysin samaa mieltä vastauksia, 10 %.

TAULUKKO 19. Tuntitakuut/ Alko tarjoaa yksilöllistä koulutusta

	Alko tarjoaa yksilöllistä koulutusta				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
- 5	30,0%	50,0%	10,0%	10,0%	100,0%
6-15	9,1%	50,0%	36,4%	4,5%	100,0%
16-24	20,0%	60,0%	20,0%		100,0%
25-35	28,6%	46,4%	25,0%		100,0%
36-37,5	12,5%	41,7%	41,7%	4,2%	100,0%
vastaus puuttuu		83,3%		16,7%	100,0%
Total	18,0%	50,0%	28,0%	4,0%	100,0%

Eniten *täysin erimieltä* vastausvaihto keräsi kannatusta (40 %) 6 - 10 vuotta työskennelleiden ryhmässä. Muutoin vastukset jakautuivat hyvinkin epätasaisesti. Tästä on vaikea vetää johtopäätöksiä, mitkä syyt vaikuttavat siihen koetaanko koulutus yksilöllisenä. Siihen vaikuttavat varmasti yksilölliset tekijät sekä vastaajan taustat ja koulutus. Avoimista vastauksista nousi tähän kysymykseen vastauksia. Näistä enemmän luvussa 7.3 Kehitysehdotukset.

Samoin kuten väittämä *Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia* keräsi väittämä *Saan Alkolta tukea ja vinkkejä itseopiskeluun* negatiivisempia vastauksia, sekä täysin erimieltä vastauksia. Kaikista vastaajista keskimäärin

40 - 60 % oli väittämän kanssa samaa mieltä, ja heistä vain murto-osa täysin samaa mieltä. Viiden tunnin tuntitakuilla työskentelevistä 60 % vastanneista oli väittämän kanssa samaa mieltä, mutta he suhtautuivat myös negatiivisimmin väittämään, sillä 20 % oli täysin erimielistä väittämän kanssa.

TAULUKKO 20. Tuntitakuut/ Saan Alkolta tukea ja vinkkejä itseopiskeluun

		Saan Alkolta tukea ja vinkkejä itseopiskeluun				Total
		Täysin erimielistä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut tuntitakuut	- 5	20,0%	20,0%	50,0%	10,0%	100,0%
	6-15	17,4%	30,4%	34,8%	17,4%	100,0%
	16-24		50,0%	40,0%	10,0%	100,0%
	25-35	7,1%	42,9%	50,0%		100,0%
	36-37,5	4,2%	45,8%	41,7%	8,3%	100,0%
	vastaus puuttuu		66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
Total		8,9%	40,6%	41,6%	8,9%	100,0%

Miehet suhtautuivat hieman positiivisemmin väittämään sillä heistä 42,7 % ja naisista 32,6 % suhtautuu väittämään positiivisesti. Kaikista positiivisimmin väittämään suhtautui 0 - 2 vuotta työskennelleet alkolaiset, joista 78,4 % sekä 25–32-vuotiaat, joista 67,6 % olivat väittämän kanssa samaa mieltä. Vähiten väittämän kanssa samaa mieltä olivat 11 - 15 vuotta työskennelleet, joista 36,3 % oli väittämän kanssa samaa mieltä, sekä 21 - 25 tuntia viikossa työskentelevät, joista 33,3 % oli väittämän kanssa samaa mieltä. Ikäluokissa 33–39-vuotta (30,8 % *samaa mieltä*) sekä 40–47-vuotta (33,4 % *samaa mieltä*) suhtauduttiin myös keskimuotoista negatiivisemmin väittämään.

TAULUKKO 21. Työvuodet/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia

		Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut työvuodet	0-2	7,7%	50,0%	23,1%	19,2%	100,0%
	3-5	11,1%	59,3%	22,2%	7,4%	100,0%
	6-10	13,3%	33,3%	46,7%	6,7%	100,0%
	11-15	18,2%	36,4%	36,4%	9,1%	100,0%
	16-20		50,0%	50,0%		100,0%
	21-25		75,0%	8,3%	16,7%	100,0%
	26-		57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
	Ei vastausta			100,0%		100,0%
Total		8,9%	51,5%	26,7%	12,9%	100,0%

TAULUKKO 22. Tuntitakuut/ Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia

		Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut tuntitakuut	- 5	20,0%	30,0%	30,0%	20,0%	100,0%
	6-15	12,5%	50,0%	25,0%	12,5%	100,0%
	16-24		70,0%	20,0%	10,0%	100,0%
	25-35	3,7%	66,7%	22,2%	7,4%	100,0%
	36-37,5	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%	100,0%
	vastaus puuttuu		50,0%	16,7%	33,3%	100,0%
Total		8,9%	51,5%	26,7%	12,9%	100,0%

Tämän kysymyksen vastauksiin vaikuttavat hyvin vahvasti yksilölliset erot.

Itseopiskelu vaatii omaa aikaa ja mielenkiintoa kehittää omaa

ammattitaitoaan. Uuden koulutusympäristö Apajan avaamisen jälkeen

itseopiskelun mahdollisuus yhtiön puolesta on parantunut. Vähillä tuntitakuilla

työskentelevien sekä vähemmän aikaa työskennelleiden positiiviseen

suhtautumiseen löytyy varmasti syy siitä, että he haluavat kehittää itseään

pärjätäkseen arkipäivän asiakaspalvelutilanteissa. Uusina ja muutamia

työpäiviä viikossa työskentelevinä he myös varmasti pyytävät apua ja vinkkejä

oman ammattitaidon kehittämiseen esimieheltään sekä työkavereiltaan helpommin kuin muut.

Kyselyyn vastanneet näyttäisivät olevan hyvin tyytyväisiä yhtiön tarjoamaan koulutukseen suhteessa ammatillisiin tarpeisiinsa. Täysin erimieltä vastausvaihtoehto keräsi vain muutamia vastauksia. Kaikissa luokissa positiivisesti tähän väittämään *Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani* suhtautui yli 85 % vastanneista. Naisten mielestä 96,4 % vastasi olevansa samaa mieltä ja heistä 57,1 % täysin samaa mieltä, kun taas miehistä 86,9 % oli samaa mieltä ja 39,1 % täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 23. Sukupuoli/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani

		Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
Sukupuoli	Mies	2,2%	10,9%	47,8%	39,1%	100,0%
	Nainen		3,6%	39,3%	57,1%	100,0%
Total		1,0%	6,9%	43,1%	49,0%	100,0%

Suurin osa ja vähintään 90 % kaikissa luokissa oli samaa mieltä väittämän kanssa. Heistä 50 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Muutamia poikkeamia on kuitenkin havaittavissa. 33–39 vuotiaista 84,6 % ja yli 55 vuotiaista 85,8 % oli samaa mieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 24. Iät/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani

		Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut iät	-24			44,0%	56,0%	100,0%
	25-32	2,7%	8,1%	40,5%	48,6%	100,0%
	33-39		15,4%	30,8%	53,8%	100,0%
	40-47		8,3%	50,0%	41,7%	100,0%
	48-54			62,5%	37,5%	100,0%
	55-		14,3%	42,9%	42,9%	100,0%
Total		1,0%	6,9%	43,1%	49,0%	100,0%

3 - 5 vuotta työskennelleistä 89,3 % oli samaa mieltä väittämän kanssa ja heistä vain 35,7 % oli täysin samaa mieltä. Samoin kun 21 - 25 vuotta työskennelleistä 91,7 % oli samaa mieltä väittämän kanssa, mutta vain 25 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 25. Työvuodet/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani

		Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut työvuodet	0-2			40,7%	59,3%	100,0%
	3-5		10,7%	53,6%	35,7%	100,0%
	6-10	6,7%	13,3%	26,7%	53,3%	100,0%
	11-15		9,1%	9,1%	81,8%	100,0%
	16-20			50,0%	50,0%	100,0%
	21-25		8,3%	66,7%	25,0%	100,0%
	26-			57,1%	42,9%	100,0%
Total		1,0%	6,9%	43,1%	49,0%	100,0%

Täysipäiväisesti työskentelevistä 82,6 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Viiden tunnin tuntitakuulla työskentelevien 90 % *samaa mieltä* vastanneista vain 30 % oli täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 26. Tuntitakuut/ Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani

		Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut tuntitakuut	- 5		10,0%	60,0%	30,0%	100,0%
	6-15		4,0%	32,0%	64,0%	100,0%
	16-24			50,0%	50,0%	100,0%
	25-35	3,7%	3,7%	48,1%	44,4%	100,0%
	36-37,5		16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
	vastaus puuttuu			66,7%	33,3%	100,0%
Total		1,0%	6,9%	43,1%	49,0%	100,0%

Kuukausikoulutuksien sisällön vastaavuudesta verrattuna ammatillisiin tarpeisiin aiheutti hieman enemmän erimielisyyksiä. Naisista 85,5 % oli

väittämän kanssa samaa mieltä, joista kuitenkin vain 23,6 % täysin samaa mieltä. Ja miehistä taas 74 % oli samaa mieltä joista 23,9 % täysin samaa mieltä. Iän mukaan ei ollut kovinkaan suuria eroja.

TAULUKKO 27. Sukupuoli/ Kuukausikoulutuksien sisältö vastaa tarpeitani myyjänä

		Kuukausikoulutuksien sisältö vastaa tarpeitani myyjänä				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
Sukupuoli	Mies	4,3%	21,7%	50,0%	23,9%	100,0%
	Nainen	1,8%	12,7%	61,8%	23,6%	100,0%
Total		3,0%	16,8%	56,4%	23,8%	100,0%

Kaikissa ikäluokissa väittämään suhtaudutaan positiivisesti (80 - 90 %), mutta 48 – 54 vuotiaista 100 % oli joko täysin samaa tai samaa mieltä. *Täysin erimieltä* vastausvaihtoehto ei saanut paljoakaan kannatusta muissa kuin yli 55-vuotiaiden (14,3 %) sekä vastaavasti yli 26 vuotta työskennelleiden (14,3 %) vastauksissa. Vähiten kuukausikoulutusta ammatillisesti hyödyllisinä pitivät yli 26 vuotta työskennelleet (71,4 %) sekä alle viisi tuntia viikossa työskentelevät (70 %). Pienillä tuntitakuilla työskentelevien suhtautumiseen vaikuttaa varmasti se, että koulutukset ovat toisinaan hyvin nopeatempoisia ja maisteltavia tuotteita, sekä uutta asiaa on paljon. Pidemmän aikaa työskennelleet haluaisivat varmasti enemmän syvyyttä koulutuksiin ja tarkempaa tietoa maisteltavista tuotteista, mikä on rajatun ajan ja käsiteltävän tiedon suuren määrän puitteissa melkein mahdotonta.

On erittäin positiivista huomata miten positiivisesti alkolaiset suhtautuvat ammattitaitoonsa. Yli 85 % vastaajista koki ammattitaitonsa hyväksi eikä siinä ollut suuria eroavaisuuksia vastaajien kesken. Ainoastaan 5 tunnin tuntitakuilla työskentelevistä 80 % oli väittämän kanssa samaa mieltä. On myös huomattavissa, että pidemmässä työsuhteessa olevat, vanhemmat, sekä suuremmilla tuntitakuilla työskentelevät vastasivat useammin *täysin samaa mieltä*. Vähemmän aikaa työskennelleet, nuoremmat ja pienemmillä tuntitakuilla työskentelevät vastasivat huomattavasti harvemmin olevansa *täysin samaa mieltä* väittämän kanssa.

Myös väittämään *Luotan tietoihini ja taitoihini* vastattiin 85 % *samaa mieltä*, mutta siinä esiintyi hieman enemmän hajontaa kun edellisessä väittämässä. Alle 2 vuotta työskennelleistä 81,5 % oli väittämän kanssa samaa mieltä kuten myös alle viisi tuntia sekä 16 – 24 tuntia viikossa työskentelevät joista 80 % oli väittämän kanssa samaa mieltä. Tämä on täysin luonnollista, sillä luottamus tietoihin ja taitoihin kehittyy yhdessä kokemuksen ja kasvavan ammattitaidon kanssa.

Alko pyrkii tarjoamaan asiakkailleen yksilöllistä palvelua ja on hienoa huomata, miten positiivisesti väittämään *Osaan palvella asiakkaita yksilöllisesti* suhtauduttiin. Yli 90 % kaikista vastanneista oli *samaa mieltä* väittämän kanssa ja heistä yli puolet *täysin samaa mieltä* väittämän kanssa. Täysin erimieltä vastausvaihtoehto ei saanut kannatusta ollenkaan ja ainoastaan 5 tunnin tuntitakuilla työskentelevistä 80 % oli väittämän kanssa samaa mieltä ja heistäkin 70 % täysin samaa mieltä.

6.2.2 Henkilöstön tyytyväisyys koulutukseen

Kaikki kyselyyn vastanneet suhtautuvat yleisesti ottaen erittäin positiivisesti koulutusten tuloksiin. Lähestulkoon kaikkiin kysymyksiin kaikissa luokissa vastattiin yli 80 % *samaa mieltä* tai *täysin samaa mieltä*, joten nostetaankin vain esiin kohtia joissa ilmeni eroavaisuuksia. Vastausvaihtoehtojen *täysin samaa mieltä* ja *samaa mieltä* välillä vastaukset jakautuivat joko hyvin tasaisesti tai monin kohdin enemmän täysin samaa mieltä puolelle. *Täysin erimieltä* vastausvaihtoehto sai joko hyvin vähän tai ei ollenkaan kannatusta. Koulutukset ovat siis olleet onnistuneita ja niistä on ollut hyötyä ja positiivisia kokemuksia niihin osallistuneille alkolaisille.

Työsuhteen laadun ja sukupuolen mukaan minkään väittämien vastauksissa ei ollut kuin aivan pieniä, muutaman prosentin eroavaisuuksia.

Väittämään *Kuukausikoulutukset ovat parantaneet ammattitaitoani*, suhtauduttiin erittäin positiivisesti.

6 - 10 vuotta työskennelleistä 73,3 % suhtautui positiivisesti väittämään, *Tuotetietouteni kaikissa tuoteryhmissä on parantunut koulutuksen ansiosta*.

Samoin kun 48–54-vuotiaat, joista 75 % vastaajista oli tätä mieltä, kuten myös väittämän *Myymälässä pidetyt tuotepruuvit ovat parantaneet ammattitaitoani* kanssa. Tämä väittämä jakoi hieman enemmän mielipiteitä. Ryhmissä 3 - 5, 6 - 10 sekä 11 – 15 vuotta työskennelleiden keskuudessa positiivisesti suhtautui 75 % vastanneista.

TAULUKKO 28. Tuntitakuut/ Myymälässä pidetyt tuotepruuvit ovat parantaneen ammattitaitoani

	Myymälässä pidetyt tuotepruuvit ovat parantaneet ammattitaitoani				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
- 5	10,0%	20,0%	30,0%	40,0%	100,0%
6-15	8,0%	12,0%	52,0%	28,0%	100,0%
16-24	10,0%		60,0%	30,0%	100,0%
25-35	11,1%	11,1%	37,0%	40,7%	100,0%
36-37,5	12,0%	8,0%	28,0%	52,0%	100,0%
vastaus puuttuu			16,7%	83,3%	100,0%
Total	9,7%	9,7%	38,8%	41,7%	100,0%

Tuntitakuiden mukaan viiden tunnin takuilla työskentelevistä 70 % suhtautui väittämään positiivisesti. Tämä väittämä keräsi eniten kannatusta *täysin erimieltä* vastausvaihtoehdoille. Vähillä tuntitakuilla työskentelevien suhtautumiseen vaikuttaa hyvin todennäköisesti se, että he eivät ole päivittäin töissä, minkä johdosta monet tuotepruuvit saattavat jäädä heiltä käymättä, jos ne pidetään silloin kun heillä ei ole töitä. Kannatus *täysin erimieltä* vastausvaihtoehtoihin selittyy varmasti myös myymäläkohtaisilla eroilla. Toisissa myymälöissä tuotepruuveihin panostetaan varmasti enemmän kuin toisissa.

Työhyvinvointiin liittyvä väittämään *Koulutusten myötä ammattitaitoni on parantunut, mikä edesauttaa töissä jaksamista* vastanneista ainoastaan viiden tunnin tuntitakuilla työskentelevistä 60 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Tämän voisi päätellä johtuvan siitä, että he työskentelevät myymäläympäristössä vähemmän, eivätkä näin ollen pääse käyttämään koulutuksista saatuja tietoja ja taitoja säännöllisesti. Tästä johtuu se, että

tiedot unohtuvat ja ruohottuvat mikä aiheuttaa epävarmuutta löytää vastauksia asiakkaiden esittämiin kysymyksiin.

TAULUKKO 29. Tuntitakuut/ Koulutusten myötä ammattitaitoni on parantunut, mikä edesauttaa töissä jaksamista

	Koulutusten myötä ammattitaitoni on parantunut mikä edesauttaa töissä jaksamista				Total
	Täysin erimielä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
- 5		40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
6-15	4,3%	13,0%	39,1%	43,5%	100,0%
16-24			70,0%	30,0%	100,0%
25-35	3,6%	10,7%	64,3%	21,4%	100,0%
36-37,5		13,0%	43,5%	43,5%	100,0%
vastaus puuttuu				100,0%	100,0%
Total	2,0%	13,0%	48,0%	37,0%	100,0%

Samoin väittämän *Koulutukset antavat varmuutta työskentelemiseen* 75 % samaa mieltä oleviin vastuksiin voidaan selitys löytää tästä.

TAULUKKO 30. Tuntitakuut/ Koulutukset antavat varmuutta työn tekemiseen

	Koulutukset antavat varmuutta työn tekemiseen			Total
	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
- 5	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
6-15	4,8%	33,3%	61,9%	100,0%
16-24		14,3%	85,7%	100,0%
25-35	5,6%	61,1%	33,3%	100,0%
36-37,5	5,0%	45,0%	50,0%	100,0%
vastaus puuttuu			100,0%	100,0%
Total	6,3%	40,5%	53,2%	100,0%

Saan koulutuksista motivaatiota työntekoon väittämään suhtauduttiin ainoastaan hieman negatiivisemmin 6 - 10 vuotta työskennelleiden (69,2 % samaa mieltä) sekä 25 – 35 tunnin tuntitakuilla työskentelevien (76,9 %) keskuudessa.

Väittämä *Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutusten ansiosta*, aiheutti suurempaa hajontaa. Asiakaspalvelussa jokaisella on omat tapansa, mutta siinäkin voi kehittyä ja oppia uutta. Alkon asiakaspalvelukoulutus keskittyy pääosin työsuhteen alkuun, tulokaspäivään sekä peruskurssiin. Vuonna 2012 mukaan on tullut myös lanseerattu WAU koulutus, jonka tarkoituksena on saattaa asiakaspalvelu uudelle WAU -tasolle. Tähän koulutukseen ovat päässeet mukaan vasta ensimmäiset pilottimyymälät, mutta pilottijakson jälkeen se ulotetaan kattamaan koko myymäläverkko. Tämä väittämä keräsi myös enemmän täysin erimieltä vastauksia kun kysymyssarjan muut kysymykset.

Keskimäärin 60 - 75 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa.

Miehistä 66,6 %, sekä naisista 71,5 % on samaa mieltä väittämän kanssa.

Eniten täysin erimieltä vaihtoehto sai kannatusta 33–39-vuotiaiden keskuudessa, joista 25 % oli täysin erimieltä väittämän kanssa ja 50 % samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. 6- 10 vuotta työskennelleitä 53,4 % oli samaa mieltä väittämän kanssa ja heitä vain 6,7 % täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 31. Iät/ Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiosta

	Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiosta				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
-24	8,3%	29,2%	45,8%	16,7%	100,0%
25-32	5,3%	23,7%	39,5%	31,6%	100,0%
33-39	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
40-47		16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
48-54	12,5%		62,5%	25,0%	100,0%
55-		28,6%	57,1%	14,3%	100,0%
Total	7,9%	22,8%	41,6%	27,7%	100,0%

TAULUKKO 32. Työvuodet/ Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiosta

	Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiosta	Total
--	---	-------

		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut työvuodet	0-2	3,8%	26,9%	38,5%	30,8%	100,0%
	3-5	11,1%	22,2%	37,0%	29,6%	100,0%
	6-10	13,3%	33,3%	46,7%	6,7%	100,0%
	11-15	9,1%	27,3%	27,3%	36,4%	100,0%
	16-20			50,0%	50,0%	100,0%
	21-25		8,3%	66,7%	25,0%	100,0%
	26-	14,3%	14,3%	28,6%	42,9%	100,0%
	Ei vastausta			100,0%		100,0%
Total		7,9%	22,8%	41,6%	27,7%	100,0%

Tähän väittämään yksilölliset erot aiheuttavat paljon eroavaisuuksia. Kaikilla kyselyyn vastanneilla oli kyselyn mukaan kokemusta asiakaspalvelusta työhistorian ja/tai koulutuksen ansiosta, minkä johdosta heille on jo muodostunut oma tapansa asiakaspalveluun. Kaikki alkolaiset noudattavat asiakaspalvelussaan konseptin mukaista palvelulupaus, jonka tarkoituksena on taata kaikille asiakkaille osaava ja vastuullinen palvelu kaikissa myymälöissä koko maassa. Hyvän peruspalvelun lisäksi myyjät saavat entistä enemmän totuttaa itseään ja tuottaa omaa persoonallista asiakaspalvelutaitoaan palvelulupauksen puitteissa.

Avoimissa vastauksissa tuli lisäksi esille, että koulutuksessa nähtiin hyvänä se, että se on monipuolista, käytännönläheistä. Eniten kommentteja keräsi se, että tuotteita päästään maistelemaan. Myös koulutusten säännöllisyys, ajankohtaisiin asioihin keskittyminen, laajuus sekä koulutusten laatu ja opettajien ammattitaito keräsivät paljon kiitosta. Kuukausikoulutukset nostettiin myös erillisinä monissa vastauksissa esille. Kommenteissa kiiteltiin myös sitä, että ne antavat varmuutta työn tekemiseen, ruoan ja juoman yhdistäminen, pienet ryhmät, palkallisuus, tuotetietouden paraneminen sekä tuotteiden taustatietojen hallinta.

6.2.3 Henkilöstön näkemykset koulutustarpeesta

Väittämä *Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa* ei aiheuttanut suurta eroavaisuutta miesten ja naisten välillä. Miehistä 88,9 % oli joko täysin

saamaa mieltä tai samaa mieltä ja naisista 87,3 % väittämän kanssa. Naisista 3,6 % oli täysin eri mieltä väittämän kanssa, mutta miehistä ei yksikään. 25–32-vuotiaat (94,4 %), sekä 33–39-vuotiaat (92,3 %) kaipasivat eniten lisää koulutusta tuotteissa, kun taas yli 55-vuotiaat kaipasivat vähiten tuotekoulutusta. Heistä 57,1 % kaipasi lisää tuotetietouskoulutusta.

TAULUKKO 33. Iät/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa

	Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
-24	4,2%	8,3%	33,3%	54,2%	100,0%
25-32		5,6%	52,8%	41,7%	100,0%
33-39		7,7%	53,8%	38,5%	100,0%
40-47	8,3%	8,3%	50,0%	33,3%	100,0%
48-54		12,5%	25,0%	62,5%	100,0%
55-		42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
Total	2,0%	10,0%	44,0%	44,0%	100,0%

Työsuhteen pituudella on myös vaikutusta koulutuksen tarpeeseen. Vähiten koulutusta kaipasivat 21 – 25 vuotta työskennelleet, heistä 66,6 % oli joko samaa tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 16 – 20 vuotta sekä yli 26 vuotta työsuhteessa olleet kaipasivat eniten koulutusta. Heistä kaikki olivat samaa mieltä väittämän kanssa. Myös 0 - 2 vuotta työskennelleet kaipasivat lisää tuotekoulutusta heistä vain 3,8 % oli erimieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 34. Tuntitakuut/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa

	Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa				Total
	Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	

luokitellut tuntitakuut	- 5			20,0%	80,0%	100,0%
	6-15		8,7%	47,8%	43,5%	100,0%
	16-24			40,0%	60,0%	100,0%
	25-35	3,8%	11,5%	46,2%	38,5%	100,0%
	36-37,5	4,0%	16,0%	48,0%	32,0%	100,0%
	vastaus puuttuu		16,7%	50,0%	33,3%	100,0%
Total		2,0%	10,0%	44,0%	44,0%	100,0%

Tuntitakuut näyttävät vaikuttavan väittämään niin, että ryhmissä alle 24 h/vko näyttää olevan hieman enemmän tuotekoulutustarvetta kun enemmän viikossa työskentelevillä. Väittämään tuli kaikissa luokissa erittäin vähän *täysin erimieltä vastauksia*, joko ei ollenkaan tai alle 5 %. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että henkilökunta haluaisi lisää tuotekoulusta taustatekijöihin katsomatta.

Väittämä *Koen tarvitsevani lisää koulusta asiakaspalvelussa* ei aiheuttanut suurta hajontaa sukupuolien välillä. Miehet näyttäisivät kaipaavan hieman enemmän koulutusta tässä. Heistä 48,9 % oli samaa mieltä ja näistä täysin samaa mieltä 13,3 %. Täysin erimieltä oli 15,6 %. Naiset taas vaikuttaisivat olevan hieman tyytyväisempiä asiakaspalvelukoulutukseen (tai jo omaaviinsa asiakaspalvelutaitoihin). Heistä 23,2 % ilmoitti olevansa täysin erimieltä väittämän kanssa ja 41 % samaa mieltä joista täysin samaa mieltä oli vain 7,1 %.

TAULUKKO 35. Sukupuoli/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa

		Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
Sukupuoli	Mies	15,6%	35,6%	35,6%	13,3%	100,0%
	Nainen	23,2%	35,7%	33,9%	7,1%	100,0%
Total		19,8%	35,6%	34,7%	9,9%	100,0%

Ikä näyttäisi vaikuttavan niin, että alle 24-vuotiaista 33,3 % oli samaa mieltä väittämän kanssa ja taas vastakohtaisesti yli 55-vuotiaista 28,6 % täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Eniten asiakaspalvelukoulutusta kaipasivat 40–47-vuotiaat joista 75 % oli joko täysin samaa tai samaa mieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 36. Iät/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa

		Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut iät	-24	20,8%	45,8%	33,3%		100,0%
	25-32	15,8%	39,5%	36,8%	7,9%	100,0%
	33-39	41,7%	16,7%	25,0%	16,7%	100,0%
	40-47	8,3%	16,7%	58,3%	16,7%	100,0%
	48-54	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%	100,0%
	55-	28,6%	42,9%		28,6%	100,0%
Total		19,8%	35,6%	34,7%	9,9%	100,0%

Tästä voisi vetää sen johtopäätöksen, että alle 24-vuotiaat, joko koulun ohella työtä tekevillä tai juuri koulusta päässeillä ovat opitut tiedot ja taidot vielä selkeästi mielessä. Ja voisi kuvitella että yli 55-vuotiaiden mielipiteisiin vaikuttaa pitkä ura ja elämän kokemus, opitut tiedot ja taidot, sekä jo löydetty oma tyyli palvella asiakkaita minkä muokkaamiseen ei nähdä tarvetta. Voisi myös kuvitella, että tulevien työvuosien vähyys ja lähestyvä eläke vähentää motivaatiota opittujen ja hyväksi havaittujen tapojen muuttamiseen.

Työvuosien vaikutus näkyi samalla tavalla kuin ikä. 0-2 vuotta työskennelleistä 33,3 % oli joko täysin samaa mieltä tai samaa mieltä, mutta pisimpään yli 26 vuotta työskennelleistä luku oli suurempi kuin vanhemmilla työntekijöillä.

Heistä 56,1 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Eniten asiakaspalvelukoulutusta halusivat 16 – 20 vuotta työskennelleet, joista 100 % oli samaa mieltä väittämän kanssa.

TAULUKKO 37. Työvuodet/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa

		Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut	0-2	11,1%	55,6%	29,6%	3,7%	100,0%
työvuodet	3-5	29,6%	40,7%	29,6%		100,0%
	6-10	20,0%	13,3%	46,7%	20,0%	100,0%
	11-15	27,3%	27,3%	36,4%	9,1%	100,0%

	16-20			100,0%		100,0%
	21-25	25,0%	16,7%	25,0%	33,3%	100,0%
	26-		42,9%	42,9%	14,3%	100,0%
Total		19,8%	35,6%	34,7%	9,9%	100,0%

Väittämä *Tarvitsen lisää koulutusta teknologian käytössä* jakoi mielipiteitä toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden ja määräaikaisten työsuhteiden välillä. 90 % määräaikaisista työntekijöistä oli joko samaa tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa kun taas toistaiseksi voimassa olevilla työsuhteilla tätä mieltä oli 48,3 %. Teknologian ja taustaohjelmien käyttöä (muun muassa tilausten teot ja kuorman vastaanottaminen) ei oikeastaan opeteta työpaikan ja työarjen ulkopuolella, mikä näkyy näissä luvuissa. Toisaalta määräaikaisissa työsuhteissa olevia vastaajia oli niin vähän, että en usko tästä voitavan tehdä mitään kovin vakavia johtopäätöksiä. Sukupuolien välillä väittämässä ei ollut suurtakaan hajontaa, mutta yllättävää kyllä miehistä 58,7 % ja naisista 47,3 % oli joko täysin samaa tai samaa mieltä väittämän kanssa. Olisi voinut kuvitella, että luvut olisivat olleet toisin päin. Ikäluokitusten mukaan vastaukset jakautuivat hyvin epäloogisesti eikä niistä voida tehdä mitään johtopäätöksiä, mutta työvuosien mukaan on havaittavissa eroja. Vähäisimmäksi koulutuksen tarpeen kokivat 3 - 5 vuotta työskennelleet joista vain 30,7 % vastasi olevansa samaa mieltä ja heistä vain 11,5 % oli täysin samaa mieltä. Eniten koulutusta ilmaisivat tarvitsevansa 21 – 25 vuotta työskennelleet (75 % *samaa mieltä*) sekä yli 26 -vuotta työskennelleet (71,4 % samaa mieltä).

TAULUKKO 38. Työvuodet/ Koen tarvitsevani lisää koulutusta teknologian käytössä

		Koen tarvitsevani lisää koulutusta teknologian käytössä				Total
		Täysin erimieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	
luokitellut	0-2	11,1%	29,6%	51,9%	7,4%	100,0%
työvuodet	3-5	23,1%	46,2%	19,2%	11,5%	100,0%
	6-10	31,2%	18,8%	37,5%	12,5%	100,0%
	11-15	27,3%	18,2%	36,4%	18,2%	100,0%

	16-20		50,0%		50,0%	100,0%
	21-25	8,3%	16,7%	25,0%	50,0%	100,0%
	26-	14,3%	14,3%	42,9%	28,6%	100,0%
Total		18,8%	28,7%	34,7%	17,8%	100,0%

6.3 Kehitysehdotukset

Monet vastaajista olivat sitä mieltä, että koulutusta tarvitaan lisää. Vastauksissa toistuivat termit *lisää* ja *enemmän*. Varsinkin syventäviä koulutuksia kaivattiin lisää. *Enemmän koulutuksia. 1 syventävä koulutus/vuosi on ihan liian vähän*. Eräs vastaajista totesi *Myyjät jotka ovat Alkossa jäädäkseen saavat koulutusta liian harvoin, esim. syventäviä tuotekoulutuksia vain kerran vuodessa*. Tästä päästäänkin toiseen teemaan, joka toistui vastauksissa. *Vähemmän tasapäistävää koulutusta, Suurin virhe on yrittää mahduttaa kaikki samaan muottiin. Eri alueilla ja varsinkin erikoistuneilla myymälöillä on hyvin erilaiset asiakaskunnat ja siten koulutuksen tarpeet*. Mutta kuten eräs myyjä vastaajista totesi *Jotenkin yksilöllisempää, vaikea toteuttaa tosin näin isossa yhtiössä*. On hienoa, että näin isossa yhtiössä pystytään toteuttamaan koulutusta tässäkin mittakaavassa, näin laadukkaana ja kaikki myyjät huomioon ottaen. Seuraava haaste onkin miettiä miten koulutusta saataisiin räätälöityä yksilöllisemmäksi ja miten sitä pystyttäisiin lisäämään.

Asetelma verkkokuukausikoulutukset vastaan kuukausikoulutukset aiheutti paljon mielipiteitä. Kuukausikoulutukset nähtiin hyvin positiivisena asiana, mutta viime aikoina esiintynyt trendi, jossa osa vuoden kuukausikoulutuksista korvataan itsenäisesti Apajassa tehtävänä verkkokuukausikoulutuksena, koettiin hyvin negatiivisena asiana.

Verkkokuukausi koulutus ei korvaa yhtä hyvin oikeaa kuukausikoulutusta esiintyi monissa vastauksissa hieman eri sanankääntein. Yhtiön ja myymälöiden puolesta voisi panostaa enemmän verkkokuukausi koulutuksen toteuttamiseen. Monissa myymälöissä myyjät opiskelevat käsiteltävän aiheen ja tekevät tehtävät Apajassa, joko kotona tai myymälän tietokoneelta. Voisiko

olla mahdollista järjestää niin, että kuukausikoulutus käytäisiin myymäläpäällikön tai tuotevastaavan kanssa yhdessä läpi keskustellen ja vuorovaikutteisesti esim. myymäläpalaverin yhteydessä. Tällöin voitaisiin myös varmistaa, että kaikki ovat ymmärtäneet käsitellyt aiheet, eivätkä vain työ tai muiden kiireiden ohella näön vuoksi käyneet tehtäviä nopeasti läpi.

Verkkokuukausikoulutuksissa käsitellään myös usein hyvin spesifiä pikkutarkkaa tietoa, jonka omaksuminen ja varsinkin muistaminen on hyvin haastavaa itsenäisesti etenkin, jos omat aikaisemmat tiedot aiheesta ovat heikompia. Verkkokuukausikoulutusten saattaminen tasolle, jossa se palvelisi myyjien tarpeita ja korvaisi edes osittain perinteisen kuukausikoulutuksen vaatisi enemmän ohjeistusta yhtiöltä myymäläpäälliköille ja tuotevastaaville. He voisivat siten ohjata alaisiaan ja työkavereitaan saamaan kaiken hyödyn irti verkkokuukausikoulutuksista.

Muita kehitysehdotuksia olivat ruoan ja juoman yhdistäminen, jota kaivattiin lisää syventävien kurssien muodossa, sekä vuorovaikutteisena keskusteluna kuukausikoulutusten yhteydessä. Muutoinkin koulutuksiin kaivattiin enemmän yhteistä keskustelua, toisinaan se on kuitenkin rajallisen ajan puitteissa hankala toteuttaa. Tähän asiaan itse kukin pystyy vaikuttamaan avaamalla rohkeasti koulutuksissa keskustelun. Myös kouluttajilla on tärkeä osa luoda keskustelevalta ilmapiiri ja rohkaista osallistujia kertomaan omat mielipiteensä. Kuukausikoulutuksiin voitaisiin ottaa osaksi, että tuotteita maisteltaessa pohdittaisiin kunkin tuotteen kohdalla sille sopivia ruokayhdistelmiä, näin kuukausikoulutukset palvelisivat enemmän arkipäiväistä työskentelyä myymälässä. Myyjien tuotesalkut kehittyisivät samalla.

Muita esiin nousseita asioita oli, että kalliimpia, rajatun erän tuotteita, pitäisi päästä maistamaan varsinkin niissä myymälöissä joissa ko. tuotteita myydään. Myös myymäläkohtaisia tuotepruuveja kaivattiin lisää. Samoin kuin lisää materiaalia esim. sähköiseen muotoon esim. Apajaan. Myös toisinaan koulutukset koettiin hieman liian raskaiksi ja liikaa informaatiota sisältäviksi. Niitä toivottiin jaettaviksi useammille päiville, jolloin ne kevenisivät ja opetettu tieto olisi helpompi sisäistää.

Suurimpia haasteita koulutuksen kehittämisessä ovat käytettävissä olevat resurssit ja aika. Koulutus koetaan hyväksi ja se sai paljon kiitosta ja kehuja.

Tärkeimmiksi kehityskohteiksi vastaajat esittivät koulutuksen lisääminen sekä sen yksilöiminen vastaamaan paremmin kunkin myyjän sekä myymälän ja tätä kautta asiakkaiden tarpeita.

7 POHDINTA

Ryhtyessäni tekemään tätä opinnäytetyötä olin jo aloittanut tekemään toisesta aiheesta opinnäytetyötä Alkolle, mutta se jäi erinäisten syiden takia hyvin alkutekijöihinsä. Tämän jälkeen kehitelin tämän uuden aiheen, joka oli lähempänä omia mielenkiinnon kohteitani. Jos aloittaisin opinnäytetyön tekemisen uudelleen tekisin sen ehdottomasti hyvissä ajoin ennen työelämään siirtymistä ja opiskelukaupungista pois muuttamista. Opinnäytetyöprosessi oli hyvin vaikea, ja sitä olisi helpottanut jos olisin alusta asti saanut enemmän tukea ja ohjausta koulun puolesta. Työn tekemistä olisi myös helpottanut jos olisin rajannut aiheen tarkemmin. Aiheeni ensimmäisenä ideana oli pohtia pystytäänkö työntekijöiden taustatekijöiden (koulutus, aikaisemmat työsuhteet, harrastukset) ja väittämäkysymysten väliltä löytämään yhteyksiä. Tämä olisi tehnyt kuitenkin opinnäytetyöstä niin laajan, että siitä olisi riittänyt tekemistä useammalle opiskelijalle tai useampaan opinnäytetyöhön. Siksi tässä opinnäytetyössä ei ole käytetty kaikkea informaatiota, mitä kyselylomakkeilla kerättiin.

Tutkimuksessa selvisi, että Alkon työntekijät suhtautuvat positiivisesti työnantajan omaan koulutukseen, osallistuvat siihen mielellään ja ovat hyvin tyytyväisiä siihen, muutamia kehitystarpeita lukuun ottamatta. Vuoden 2011 lopussa Alkossa työskenteli 2 753 työntekijää, ja kehityskohteeksi vastaajat esittivät koulutuksen lisäämistä. Nämä kaksi tekijää asettavat suuren haasteen yritykselle. Kuinka koulutus ja myyjien tarpeet saataisiin kohtaamaan kustannustehokkaasti? Tällä hetkellä myyjät pääsevät osallistumaan yhteen syventävään kurssiin vuodessa ja koulutuksia ei voida tarjota enempää kustannuksien nousematta liian suuriksi. Tähän tarpeeseen voitaisiin vastata tarjoamalla lisää itseopiskelumateriaalia Apajassa.

Alkoholituotteista, viineistä ja niiden yhdistämisestä ruokaan löytyy paljon tietoa sekä kirjallisuudesta, että Internetistä. Tiedon määrä on kuitenkin niin suuri, että sen kokonaisvaltainen hallitseminen on täysin mahdotonta. Apajaan voisi laittaa kaikkien kurssien materiaalit avoimeksi kaikille, jotta myyjät, jotka eivät ole suorittaneet esim. punaviinikurssia pääsevät halutessaan opiskelemaan aihetta. Apaja kasvaa vähitellen, ja kaikkea tietoa ei heti, eikä välttämättä milloinkaan, saada sinne suoraan.

Vuonna 2012 ilmestyi uusi tuoteaapinen, joka on hyvin kattava tietopaketti kaikista tuotteista, joita valikoimasta löytyy. Se sisältää kuitenkin myös niin paljon tietoa, että sen itsenäisessä omaksumisessa on valtava työ.

Tuoteaapisen tueksi olisi hyvä antaa myös vinkkejä siitä, minkälaisia tuotteita olisi hyvä maistaa, että sisäistää minkälaisia ovat esim. Rhonen punaviinit.

Alkon tuoteaapinen sisältää kaiken sen tiedon mitä alkolainen tarvitsee selvittääkseen asiakaspalvelutilanteista, mutta sen itsenäistä kokonaisvaltaista opiskelua voisi kehittää jollain tapaa ohjatummaksi.

Ehdotukseni on, että Alkon koulutukset ja tuoteaapinen kirjoitettaisiin ”auki” ja niistä kirjoitettaisiin lyhyt ja ytimekäs ”Alkon oppimäärä”. Sen ei tarvitsisi olla kovinkaan pitkä, eikä yksiselitteinen, mutta siitä tulisi käydä ilmi, mitä alkolaisen tulisi tietää, että hän pystyy palvelemaan asiakkaita ja täyttämään heidän tiedon tarpeensa. Samaan tyyliin kuin esimerkiksi lukiossa tai ammattikorkeakoulussa määritellään kurssien oppimäärät.

Kuukausikoulutuksissa myyjät pääsevät maistelevaan uusia tuotteita, joista asiakkaat ovat aina kiinnostuneita. Koulutuksissa rajoittavana tekijänä on aika. Tuotteita on paljon ja aikaa vähän. Koulutukset ovat aina sen näköisiä kuka sitä vetää ja ketä koulutukseen osallistuu. Kuukausikoulutuksista voisi tehdä enemmän asiakkaiden tarpeita palvelevia mm. keskustelemalla kunkin tuotteen kohdalla enemmän tuotteen yhdistämisestä ruokaan. Tietenkin tuotekorteissa on näkyvillä ruokasymbolit. Mutta jos esim. kouluttaja tai vanhempi kollega kertoo viinin sopivan sienipiirakan kanssa. Se kertoo etenkin uusille alkolaisille paljon enemmän kuin vihanne symboli tuotekortissa. Näin kaikki koulutuksiin osallistuvat saisivat kasvatettua tuotesalkkuaan ja pystyisivät palvelemaan asiakkaita. Tämä avoimempi ja ei niin analyttinen keskustelu auttaisi myös sisäistämään muita tuotteita, myös niitä joita ei ole itse maistanut. Tällöin pystyy yhdistämään tuon uuden maistamansa tuotteen

muihin samankaltaisiin tuotteisiin ja suositteluun muitakin vaihtoehtoja esim. tuolle sienipiirakalle. Jos kuukausikoulutuksissa kaikkien tuotteiden kohdalla maistelun aikana keskusteltaisiin minuuttikin tuotteen ja ruoan yhdistämisestä se ei lisäisi koulutuksen kestoa, mutta palvelisi asiakkaita huomattavasti enemmän.

Perinteisten kuukausikoulutusten väheneminen ja muuttuminen osaltaan verkkokuukausikoulutuksiksi asettaa paljon haasteita, etenkin myymälöillä ja niiden esimiehille sekä tuotevastaaville. Verkkokuukausikoulutusten saaminen samalle tasolle tavallisten kuukausikoulutusten kanssa vaatii myymälöiltä omaa panostusta, sekä yhtiöltä tukea siihen. Verkkokuukausikoulutusten yhteydessä järjestetään aina avoimet ovet kuukausikoulutus jossa alkolaiset pääsevät omatoimisesti (ennalta määrättyä ajankohtana työajallaan) maistelemaan uudet tuotteet. Jotta, tästä avoimet ovet tapahtumasta, saataisiin mahdollisimman suuri hyöty irti, olisi hyvä, jos myymälöissä käytäisiin maistelluista tuotteista nousseista ajatuksia läpi. Tämä voisi tapahtua keskinäisesti myyjien ja tuotevastaavan välillä tai jos aikataulutukseen sopii, niin esim. myymäläpalaverien yhteydessä.

Alkolaisilla on erittäin korkea sitoutuneisuus aste. Tätä voitaisiin lisätä sillä, että uudentyösuhteen alussa niille työntekijöille, joilla on tarkoitus jäädä pidemmäksi aikaa tai pysyvästi työskentelemään yritykseen, tarjottaisiin enemmän koulutusta.

Kaikista tärkeintä koulutuksessa on myyjän oma asenne. Tietoa ei voida kaataa kenenkään päähän, vaan sen hankkijalla on oltava myös tahtoa kehittää itseään. Asiakaspalvelussa tiedon lisäksi tärkeää on myös myyjän asenne asiakaspalvelutyöhön. Enemmän kun tuotteita, Alkossa myydään mielikuvia ja vähemmälläkin tiedon määrällä pystyy tuottamaan asiakkaalle WAU -kokemuksen. Tieto kuitenkin lisää uskottavuutta sekä luottamusta työntekoon. Alkon asiakkailla on erilaisia tarpeita. Jotkut asiakkaat haluavat tietää enemmän ja toiset ovat tyytyväisiä vähempään tiedon määrään tuotteista. Asiakaspalvelijan tulee osata lukea asiakasta tarjotakseen hänelle parhaan mahdollisen palvelun.

Alkon monopoli asema on puhututtanut viime vuosina paljon Suomessa. Monopoli asemassa on hyvää, että se takaa vastuullisen alkoholin myynnin

Suomessa. Keskitetty alkoholin myynti takaa myös hyvän asiakaspalvelun ja tuotetietämyksen. Jos viinit ja muut 22 % ja sitä vähemmän alkoholia sisältävät tuotteet siirtyisivät Alkon lisäksi myyntiin muuallekin kuten ”maitokauppoihin” ja uusiin erikoisliikkeisiin saisi Alko kilpailijan ja sen tulisi pysyä kilpailussa mukana. Tämä uusi tilanne toisi mukanaan uusia haasteita ja Alkon tulisi entisestään kehittää asiakaspalveluaan ja myyjien tuotetietämystä pitääkseen asiakkaansa. Alkoholikaupan vapautumisesta seuraisi varmasti, että piakkoin alkaisi ilmaantua pieniä erikoisliikkeitä joiden pitäjät ovat viinien harrastajia ja joilla on vahva tuotetietämys ja varmasti myös sydän mukana työssä. Pienet kodikkaat eurooppalaishenkiset myymälät olisivat iso kilpailija Alkolle. Ja myös varmasti moni Alkon työntekijä olisi halukas tässä uudessa tilanteessa irtautumaan Alkosta ja perustamaan oman yrityksen, mikä olisi pois Alkon asiakaspalvelusta ja tuotetietämyksestä. Tämmöisten pienten erikoisliikkeiden asiakkaiksi hakeutuisi asiakkaita, jotka arvostavat yksilöllisyyttä, yksilöllisiä uniikkeja tuotteita ja uniikkeja tuotteita. Myös ”maitokaupoista” saatava viini veisi asiakkaita pois Alkolta. Ruokaostosten yhteydessä olisi helppoa ostaa tuttu puna- tai valkoviini, joka on jo entuudestaan tuttu ja jonka valintaan ei tarvita asiakaspalvelun suosituksia tai apua. Alkolaisten tietotaitoa tarvittaisiin tässä uudessa tilanteessa myös suuremmissa marketeissa, joissa heitä tarvittaisiin vastaavan tehtäviin uusille viiniosastoille.

Vaikka itse työskentelenkin Alkossa, ja yhdessä muiden työntekijöiden kanssa pyrin toiminnallani Alkon toiminnan parantamiseen ja vision saavuttamiseen, niin kannatan ehdottomasti mietojen alkoholijuomien myynnin vapauttamista. Kuluttajana olen sitä mieltä, että se toisi Suomeen tervettä kilpailua ja asiakkaille valinnan varaa. Jos Suomessa olisi Alkojen lisäksi pieniä persoonallisia viiniliikkeitä, niin siirtyisin ilomielin niiden asiakkaaksi. Alko on ketjuyritys, jonka toiminta on pitkälle ohjailtua ylhäältä käsin, mikä takaa palvelun toimivuuden ja tasalaatuisuuden mutta antaa hyvin vähän tilaa persoonallisuudelle. Jos tulevaisuudessa alkoholin myynti vapautetaan ja tietoni alalta ovat lisääntyneet, en näe olleenkaan mahdottomana toteuttaa unelmaani omasta viiniliikkeestä.

Tämän opinnäytetyön tulokset tukevat Alkon strategista Ilona-hanketta, jonka tarkoituksena on saada Alkosta Suomen paras työyhteisö. Sen tuloksista

selviää, että työntekijät ovat tyytyväisiä tarjottuun koulutukseen, mutta verkkokuukausikoulutuksia tulisi kehittää ja koulutusta tulisi tarjota mahdollisuuksien mukaan enemmän. Yritysten työntekijöilleen tarjoama koulutus on tärkeää. Sillä edesautetaan sitoutumista, kannustetaan parempiin työtuloksiin, lisätään henkilökunnan tietotaitoja, parannetaan asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyyttä sekä firman imagoa. Koulutuksissa työntekijät pääsevät myös luomaan kontakteja toisissa myymälöissä työskentelevien kollegoidensa kanssa. Myymälöiden sisäiset koulutukset parantavat myymälöiden sisäistä henkeä ja lisäävät yhteisöllisyyden tunnetta. Kaikista tärkeintä koulutuksessa on kuitenkin se, että sen avulla pyritään kohti yrityksen visiota, Alkon tapauksessa, Suomen parhaaksi vähittäistavarakaupaksi.

LÄHTEET

Alko intranet. Viitattu 3.10.

Alkon vuosikertomus ja yhteiskuntavastuureportti. 2010. Toim. Alkon yritysvastuuyksikkö. Helsinki. Nykypaino

Engström, Y. 1984. Perustietoa opetuksesta. 2. p. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Liuska, S. 2003. Palvelualan työnantajat ja työntekijät koulutusviidakossa. Työnantajan ja työntekijän näkemykset koulutuksesta kirjallisuuteen ja eri tutkimuksiin perustuen. Oppimisportfolio. Oulunseudun ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Viitattu 21.10.2012

http://www.oamk.fi/amok/pro_forma/Sirpa_Liuska_03.pdf

Ritala, R., Tarvainen, H. 1991. Henkilöstön kehittäminen. Osaavat ihmiset – menestyvä organisaatio. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Saanko, M. 2011. Oppimisen apajat avoinna kaikille. Korkki 3, 32-33.

Savela, T. 2012. Myyntitiimin perustaminen ja kehittäminen. Opinnäytetyö. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.10.2012.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15690/Savela_Toni.pdf?sequence=1

Uotila, J. Strategia 2012-2016. Power Point. Viitattu 11.10.2012.

Vuosikertomus ja yhteiskuntavastuun raportti. 2011. Alko Oy. Viitattu 11.10.2012. http://vuosikertomus2011.alko.fi/filebank/1098-Alko_2011_vuosikertomus_ja_yhteiskuntavastuuraportti.pdf

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Työntekijöiden suhtautuminen Alkon tarjoamaan koulutukseen ja oman ammattitaidon kehittämiseen

Ikä: ____ v

Sukupuoli: ☐ mies ☐ nainen

Työvuodet Alkolla: ____ v

Työsuhteen laatu: ☐ vakituinen ☐ määräaikainen

Tuntitakuu: _____ h/vko

Koulutus:

(Jos koulu on kesken merkitse K rivin perään, jos olet lopettettanut kyseisen koulutuksen aikomatta jatkaa sitä merkitse L)

☐ peruskoulu

☐ lukio

☐ ammattikoulu, ala/t:

☐ ammattikorkeakoulu, ala/t:

☐ yliopisto, pääaine/et:

☐ opistotason koulutus:

☐ muu koulutus tai käydyt kurssit
joista on hyötyä työssäsi:

Työsuhteet ennen Alkoa: (Työnantaja ja/tai työtehtävä) Esim. Yökerho baarimikko

1.

2.

3.

Harrastukseni:

Miksi hain alun perin Alkolle töihin:

Valitse mielestäsi paras vaihtoehto: 4 = olen täysin samaa mieltä, 3 = olen samaa mieltä,
2 = olen erimielistä, 1 = olen täysin erimielistä.

	4.	3.	2.	1.
1. Koen työnantajan tarjoaman koulutuksen positiivisena asiana.				
2. Olen osallistunut viimeisen vuoden aikana Alkon tarjoamaan koulutukseen				
3. Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä				
4. Osallistun mielelläni Alkon tarjoamiin koulutuksiin.				
5. Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani				
6. Alkon koulutusten materiaali on hyvää.				
7. Pystyn vaikuttamaan koulutusten sisältöön.				
8. Olen osallistunut viimeisen vuoden aikana maahantuojiin tai muiden yhteistyökumppaneiden tarjoamaan koulutukseen.				
9. Maahantuojiin ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä.				
10. Tuotetietouteni kaikissa tuoteryhmissä on parantunut koulutuksen ansiosta				
11. Tuotesalkku ajattelu on minulle tuttua.				
12. Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti.				
13. Kuukausikoulutukset ovat parantaneet ammattitaitoani.				
14. Myymälässä pidetyt tuotebruuvit ovat parantaneet ammattitaitoani.				
15. Tuotetietouteni kehitty työssä oppimisena työn ohella.				
16. Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-aikana.				
17. Saan Alkolta tukea ja vinkkejä itseopiskeluun.				
18. Kuukausikoulutuksien sisältö vastaa tarpeitani myyjänä.				
19. Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein.				
20. Koulutusten ja niiden opetuksen laatu on hyvää.				
21. Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia				
22. Olen yleisesti tyytyväinen Alkon tarjoamaan koulutukseen.				
23. Näen työskenteleväni Alkossa vuoden kuluttua				
24. Näen työskenteleväni Alkossa viiden vuoden kuluttua.				
25. Koulutusten myötä ammattitaitoni on parantunut mikä edesauttaa töissä jaksamista.				
26. Koulutukset antavat varmuutta työn tekemiseen.				
27. Koen ammattitaitoni hyväksi.				
28. Luotan tietoihini ja taitoihini				
29. Saan koulutuksista motivaatiota työntekoon.				
30. Saan työkavereiltani tietoja jotka kehittävät tuotetietämystä ja ammattitaitoani				
31. Saan työkavereiltani apua haastavissa asiakaspalvelutilanteissa.				
32. Autan työtovereitani haastavissa asiakaspalvelutilanteissa.				
33. Alko tarjoaa yksilöllistä koulusta.				
34. Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiosta				
35. Osaan palvella asiakkaita yksilöllisesti				
36. Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa.				
37. Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa.				
38. Koen tarvitsevani lisää koulutusta teknologian käytössä.				

Alkon tarjoamassa koulutuksessa on hyvää:

Kehitysehdouksia Alkon tarjoamaan koulutukseen:

Vapaa sana:

Liite 2. Luokitellut kysymykset

Taustat

1. Olen osallistunut viimeisen vuoden aikana Alkon tarjoamaan koulutukseen.
2. Olen osallistunut viimeisen vuoden aikana maahantuojiin tai muiden yhteistyökumppaneiden tarjoamaan koulutukseen.
3. Tuotesalkku ajattelu on minulle tuttua.
4. Käytän ja päivitän omaa tuotesalkkuani aktiivisesti.
5. Kehitän aktiivisesti tuotetietoutta myös vapaa-aikana.

Yleiset

6. Koen tarvitsevani lisää koulutusta tuotteissa.
7. Koen tarvitsevani lisää koulutusta asiakaspalvelussa.
8. Koen tarvitsevani lisää koulutusta teknologian käytössä.

Koulutukseen liittyvät

9. Alkon tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä.
10. Alkon tarjoamien koulutusten sisältö vastaa ammatillisia tarpeitani.
11. Alkon koulutusten materiaali on hyvää.
12. Pystyn vaikuttamaan koulutusten sisältöön.
13. Maahantuojiin ja muiden Alkon yhteistyökumppaneiden tarjoamiin koulutuksiin on helppo päästä.

14. Kuukausikoulutuksien sisältö vastaa tarpeitani myyjänä.

15. Alkon tarjoamia koulutuksia on riittävän usein.

16. Koulutusten ja niiden opetuksen laatu on hyvää.

17. Itseopiskeluun tarjotaan riittävästi materiaalia

18. Alko tarjoaa yksilöllistä koulutusta.

Koulutuksen tulokset

19. Tuotetietouteni kaikissa tuoteryhmissä on parantunut koulutuksen ansiosta.

20. Kuukausikoulutukset ovat parantaneet ammattitaitoani.

21. Myymälässä pidetyt tuotepruuvit ovat parantaneet ammattitaitoani.

22. Tuotetietouteni kehittyty työssä oppimisena työn ohella.

23. Koulutusten myötä ammattitaitoni on parantunut mikä edesauttaa töissä jaksamista.

24. Koulutukset antavat varmuutta työn tekemiseen.

25. Saan koulutuksista motivaatiota työntekoon.

26. Asiakaspalvelutaitoni ovat parantuneet koulutuksen ansiosta

Omat taidot/näkemykset

27. Koen työnantajan tarjoaman koulutuksen positiivisena asiana.

28. Osallistun mielelläni Alkon tarjoamiin koulutuksiin.

- 29. Saan Alkolta tukea ja vinkkejä itseopiskeluun.
- 30. Olen yleisesti tyytyväinen Alkon tarjoamaan koulutukseen.
- 31. Näen työskenteleväni Alkossa vuoden kuluttua.
- 32. Näen työskenteleväni Alkossa viiden vuoden kuluttua.
- 33. Koen ammattitaitoni hyväksi.
- 34. Luotan tietoihini ja taitoihini.
- 35. Osaan palvella asiakkaita yksilöllisesti.

Sosiaaliset

- 36. Saan työkavereiltani tietoja jotka kehittävät tuotetietämystä ja ammattitaitoani.
- 37. Saan työkavereiltani apua haastavissa asiakaspalvelutilanteissa.
- 38. Autan työtovereitani haastavissa asiakaspalvelutilanteissa.